

线上心理咨询师话语的人际意义研究

姜欣

暨南大学外国语学院, 广东 广州

收稿日期: 2025年3月26日; 录用日期: 2025年5月7日; 发布日期: 2025年5月16日

摘要

本研究从人际意义建构的角度, 对国内领先的心理健康平台“壹心理”上心理咨询师的话语策略进行了研究。本研究聚焦于咨询师在平台问答部分的精选回答, 旨在揭示咨询师如何利用语言资源建立融洽关系, 传达同理心, 从而促进治疗。本文以系统功能语言学为主要框架, 结合评价理论, 从语气、情态和人称三个角度研究心理咨询师话语的人际意义建构。语料库由110对问答组成。本研究使用语料库分析工具AntConc对“壹心理”的110个回答进行分析。结果显示心理咨询师最常使用的是陈述句语气(63.6%)提供信息, 中等情态动词(82%)表达可能性或建议, 第二人称代词(60%)拉近距离。这些语言选择反映了咨询师努力平衡权威和亲和力, 创造有利于治疗的环境。本研究丰富了人际意义建构和系统功能语言学的研究内容。研究结果强调了语气、情态和人称的策略性使用, 以建立融洽的关系和传达同理心, 为改善在线咨询沟通提供了实用的见解。

关键词

咨询师话语, 人际意义, 系统功能语言学

A Study on the Interpersonal Meaning of Online Psychological Counselors' Discourse

Xin Jiang

School of Foreign Languages, Jinan University, Guangzhou Guangdong

Received: Mar. 26th, 2025; accepted: May 7th, 2025; published: May 16th, 2025

Abstract

The present study investigates the discourse strategies employed by psychological counselors on YiXinLi, a leading mental health platform in China, from the perspective of interpersonal meaning

construction. Focusing on counselors' responses in the platform's Q&A section, this research aims to uncover how counselors utilize linguistic resources to build rapport, convey empathy, and facilitate therapeutic outcomes. Taking Systemic Functional Linguistics (SFL) as the primary framework and incorporating Appraisal Theory, this paper attempts to study the interpersonal meaning construction of counselors' discourse from the perspectives of mood, modality, and personal resources. Data consist of 110 question-answer pairs. The study employs the corpus analysis tool AntConc to analyze 110 answers from YiXinLi. The findings reveal that counselors most frequently use declarative mood (63.6%) to provide information, medium-value modal verbs (82%) to express possibility or suggestion, and second-person pronouns (60%) to shorten the distance. These linguistic choices reflect counselors' efforts to balance authority and affinity, creating a supportive and therapeutic environment. This study enriches research on interpersonal meaning construction and Systemic Functional Linguistics. The findings highlight the strategic use of mood, modality, and personal resources to build rapport and convey empathy, offering practical insights for improving online counseling communication.

Keywords

Counselors' Discourse, Interpersonal Meaning, System-Functional Linguistics

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

过去二十年间,有关在线心理咨询各个方面的研究不断增加(例如, Murphy & Mitchell, 1998; 杨晶, 余林, 2007; 程瑜, 2011; Cuijpers, 2020; 邱江, 2020)。这一不断增长的研究成果显著增强了我们对在线心理咨询的理解[1]。

尽管在线心理咨询日益受到关注,但从人际意义的角度对咨询师所采用的具体话语策略的研究仍然有限。目前在线心理咨询的研究往往聚焦于技术平台的开发、用户体验设计或治疗效果评估(Addolorato 等人, 2019) [2],但却忽视了咨询过程中语言的核心作用。从人际意义角度开展的研究更是寥寥无几。研究人员可能没有意识到咨询师话语策略在咨询结果中的关键作用,尤其是在在线环境中,语言几乎是唯一的沟通媒介。

因此,本研究旨在通过运用语料库分析工具 AntConc 分析壹心理上 110 条心理咨询师的回答来填补这一空白。以系统功能语言学(SFL)作为理论框架,并结合评价理论,本研究旨在回答以下三个问题:

- 1) 咨询师话语中语气、情态和人称的分布及使用特点是什么?
- 2) 咨询师如何通过语气、情态和人称构建人际意义?
- 3) 咨询师话语中人际意义构建的原因是什么?

2. 文献综述

在线心理咨询相关研究起步较早,但大多数都集中在应用方面,很少研究心理咨询过程中的语言。1995年,作为专业研究人员的 Murphy 和 Mitchell 正式引入了“在线心理咨询”的概念,并提供了专业的在线心理咨询,这被认为是最早的此类服务。美国国家认证咨询师委员会(NBCC, 2001)将在线咨询定义为通过电子邮件、聊天室或网络视频设备等方式进行的咨询师与求助者之间的远程同步实时或异步非

实时互动。杨晶和余林(2007)将在线心理咨询定义为由具有心理学知识的专业人士或个人通过电子邮件、聊天室和视频等数字通信方式提供的专业心理服务[3]。

随着技术的进步,各种在线心理咨询平台和方法不断涌现。研究表明,由于其便捷性和可及性,在线心理咨询被用户广泛接受。在效果方面,Cuijpers 等人(2020)发现,团体、电话和指导性自助治疗是有效的干预措施,可以作为个体认知行为疗法(CBT)的替代方案[1]。罗等人(2020)强调了减少焦虑和抑郁症患者的等待和治疗时间的重要性,尤其是在病情较为严重的情况下。

人际意义的概念最初由韩礼德(1978)在系统功能语言学(SFL)中提出[4]。语言具有三种功能:概念功能、人际功能和语篇功能。其中,人际功能涉及说话者与听话者的关系以及社会互动。人际意义是系统功能语言学(SFL)的一个关键概念,它考察了语言如何在社会语境中表达和协商社会关系、态度和价值观(汤普森,1996)[5]。近几十年来,多模态话语人际意义的研究受到了关注。克雷斯和范·李文(Kress & van Leeuwen, 2006)基于韩礼德的三种元功能提出了视觉语法理论,丰富了多模态人际意义的研究。当然,也有许多应用研究对话语中的人际意义进行了分析[6]。例如,梁梦醒(2024)从多模态话语的角度分析了公众号话语中的人际意义[7]。林娜和何云恒(2024)分析了政府工作报告英文版中情态动词的人际意义。此外,人际意义的研究还涵盖了演讲、广告、企业传播(如致股东信、道歉信)以及医患对话等多个领域[8]。

最近,研究人员开始关注人际意义与情态的结合。戴祯琼(2018)基于宏观初级、宏观新信息、超初级和超新信息的语境,分析了“网络战”外国媒体评论的衔接和人际意义[9]。梁红等人(2020)通过混合方法分析了电视总统辩论中的话语,揭示了义务情态隐喻的人际意义[10]。尽管人际意义与情态的结合研究逐渐受到关注,但在线心理咨询领域,如何通过语言策略构建有效的人际关系和传达同理心仍然是一个亟待解决的问题。本研究旨在通过系统功能语言学和评价理论,填补这一研究空白,为在线心理咨询的实践提供理论支持和实用见解。

3. 理论框架

3.1. 系统功能语言学

韩礼德(1985)提出了语言在系统功能语法中的三种元功能:概念功能、人际功能和语篇功能[11]。他认为这些元功能适用于所有人类交际系统。在咨询话语中,基于 SFL (系统功能语言学)来分析说话者通过使用语气、情态和人称来创造人际意义的语言选择,是一个很好的框架(Halliday, 1994) [12]。

3.2. 评价理论

在语义层面,人际意义通过评价系统体现,该系统着重表达和协商评价立场的语言资源,包括三个子系统:态度、介入和级差(马丁,怀特,2005: 35) [13]。

3.3. 研究框架建构

实践证明,语气、情态、人称和评价资源的结合是一个实现人际意义的有效框架。因此,本文的理论框架如下(见图 1)。

4. 研究方法

本文旨在通过语气系统、情态系统和人称系统,研究心理咨询师话语中所构建的人际意义。本研究以壹心理上的 110 条回答作为主要语料来源,构建了一个约 10 万字的语料库。然后在语料库中系统地标记情态动词和语气类型。并使用 AntConc 软件进行词频统计、搭配分析和关键词提取。同时结合定性分析,以全面了解咨询师话语中所构建的人际意义。

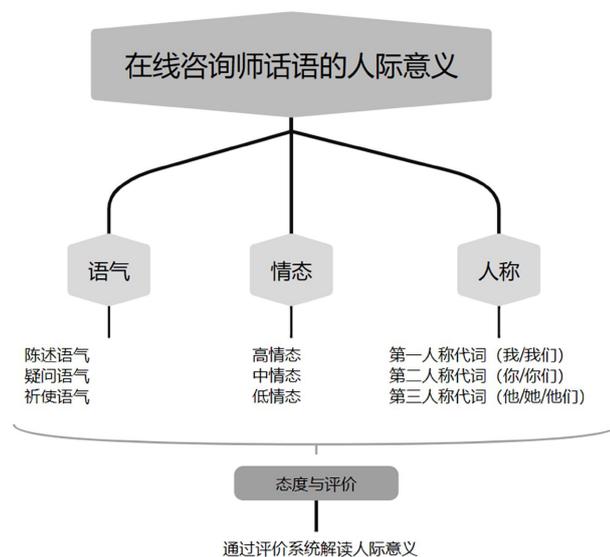


Figure 1. Theoretical framework

图 1. 理论框架

5. 结果与讨论

本研究旨在分析中国领先的心理健康平台“壹心理”上的心理咨询师所采用的话语策略。通过使用语料库分析工具 AntConc 分析 110 条回答，以下总结了语气系统、情态资源和人称的分布，以揭示心理咨询师如何利用语言资源来建立关系、传达共情并促进治疗效果。

5.1. 语气中的人际意义

人际意义涉及建立和维护社会关系，表明社会交际中参与者的角色(韩礼德, 1978) [4]。自 20 世纪 60 年代引入以来，语气一直是韩礼德人际意义的关键部分，被广泛讨论。根据韩礼德的说法，语气是“谓语句传达说话者或作者对所陈述事实的态度的一种语法形式” (韩礼德, 1994) [12]。

陈述语气、疑问语气和祈使语气是三种主要的语气类型。以下将分析心理咨询师话语中语气的特点，以找出陈述、祈使和疑问方面的模式。

5.1.1. 语气系统的分布

从表 1 可以看出，陈述语气占有所有句子的 63.6%，其次是疑问语气，占 27.3%。祈使语气数量最少，仅占 9.1%。每种语气都有特定的交际目的，并且可以根据上下文和情境以多种方式使用。

Table 1. Frequency of tone system

表 1. 语气系统的频率

陈述		祈使		疑问	
频率	占比	频率	占比	频率	占比
12,500	63.6%	1167	9.1%	2500	27.3%

通过对 110 条回答的分析，我们发现咨询师倾向于使用陈述语气来传达专业建议、共情和认可。例如，“我注意到……”“我知道……”“我能从你的叙述中感受到……”等表达方式表明咨询师想

要拉近与求助者之间的距离。使用疑问语气来促进对话和参与，获取更多细节。祈使语气用于表达建议和请求。

5.1.2. 语气系统中实现的人际意义

a) 陈述语气

数据显示，陈述句在话语中占很大一部分。在咨询师的话语中，陈述语气用于提供反馈和解释。

例如，(1)“这些因素就像一面镜子，让你看到自己的失败，失去了工作中曾经得到的认可和支持，你的自恋需求得不到满足。”

在这个句子中，咨询师使用陈述语气来直接陈述事实和观点。这种语气有助于建立咨询师的权威，并为寻求帮助的人提供清晰的反馈和解释。通过这种直接呈现，咨询师能够清楚地传达对寻求帮助者情况的理解和专业评估，从而在咨询关系中建立信任和权威。

此外，咨询师使用陈述语气来提供一些专业指导，(2)“正念练习可以通过将注意力集中在当下而不加评判来减轻压力。”在这个陈述中，咨询师运用陈述语气传达有关正念练习的专业指导。使用陈述语气旨在建立权威、传递信息并让求助者放心。咨询师对正念练习有效性的自信断言可以让求助者相信这种方法是值得的，值得一试，可能会增加求助者参与这些练习的积极性。并且它可以与求助者建立一种强大而积极的关系。

b) 祈使语气

祈使陈述通常用于给出指示或指令，是一种能够有力地影响受众行为或观点的方式。

例如，(3)“试着看看自己的困难程度，允许并接受自己的局限性，并给自己时间去处理失控的感觉。”

在陈述句(3)中，咨询师使用祈使语气给出建议或指导。这种语气表达了对寻求帮助者的关心和期望，同时给予他们一定的自主权去采取行动。祈使语气有助于建立一种合作和支持性的关系，让求助者感到被鼓励和支持去做出改变。

(4)“不要过多压抑或忽视负面情绪。”

(5)“不要过于自责或责备他人，而是从中吸取教训。”

(6)“重新审视你对爱情的看法，确定你在关系中真正想要什么以及如何更好地与伴侣相处。”

在示例(4)中，咨询师使用祈使语气温和地提醒求助者关注自己的情绪健康，并表达对求助者情绪状态的关心和支持。在陈述句(5)中，咨询师传达了一种理解和鼓励的态度，旨在促使求助者形成更具建设性和自我同情的观点。在句子(6)中，咨询师使用祈使语气提出一个旨在引导求助者进行深入个人探索 and 关系建设的行动建议，显示出对个人成长的关心。

祈使语气以直接性、紧迫性和权威性为特点，可以帮助建立说话者的可信度并影响受众的行动。祈使语气以一种非规定性的方式提出和鼓励行动，以促进寻求帮助者的改变和成长[14]。

c) 疑问语气

(7)“你觉得你本可以做得更好吗？”

(8)“你是如何理解这场冲突对你的影响的？”

(9)“你认为哪种支持对你最有帮助？”

在(7)中，通过询问求助者对自我改进的看法，咨询师表现出对个人成长和自我反思能力的尊重。这种语气促进了求助者的参与感和自我探索，同时表明咨询师愿意倾听并支持求助者的观点。

陈述(8)表明咨询师使用疑问语气来探索求助者对某一特定事件的感受和理解,这有助于建立一个开放和接受的对话环境。通过这种方式,咨询师鼓励求助者表达自己的感受和想法,从而加深他们对内心体验的理解。

在陈述(9)中,通过询问求助者对支持的具体需求,咨询师表现出对求助者个体需求的关注,并且完全以求助者为中心。这种语气不仅有助于咨询师提供更好的帮助,而且让求助者感到被理解和重视。

总之,咨询师仔细调整语气,无论是陈述语气、疑问语气还是祈使语气,以与求助者构建特定的人际动态。这种动态不仅支持求助者的情感需求和个人成长,而且反映了咨询师对求助者福祉的专业技能和承诺。

5.2. 情态中的人际意义

韩礼德(1985)认为人际意义主要体现在情态系统和语气系统中[11]。情态运算符是表示说话者对某一陈述的确定性或可能性程度的词汇或短语,而情态附加语是表示说话者对某一陈述的态度或观点的词汇或短语(韩礼德,1994)[12]。本部分将分析咨询师话语中情态资源的特点,以找出其中的模式。

5.2.1. 情态资源的分布

在本部分中,使用 Antconc 软件对咨询师的回答进行了统计。根据韩礼德和马蒂森(2004)的说法,视频中的情态动词根据情态值的高、中、低分为三类。不同的水平表示咨询师对命题的确定性或义务程度[15]。例如,高值情态动词有“必须”“应该”“不得不”等;中值情态动词包括“可能”“可以”“能够”“愿意”和“需要”;低值情态动词有“也许”“似乎”“好像”等(见表2)。语料库中情态动词的情态值如下。

Table 2. Modal values of modal verbs in the corpus

表 2. 语料库中情态动词的情态值

情态值	情态动词
高	必须, 不得不
中	应该、可能、可以、需要
低	也许、似乎、好像

数据显示(见表3),咨询师话语主要使用中值情态动词(82%)来表达可能性、建议或需求,而不是强烈的义务或确定性。低值情态动词占16%,表明他们偶尔使用推测性或假设性表达。高值情态动词使用最少(2%),表明较少表达强烈的义务或确定性。

Table 3. Modal value distribution of modal verbs in the corpus

表 3. 语料库中情态动词的情态值分布

情态值	高	中	低	总计
情态动词的频次	必须(6) 不得不(5)	可能(344) 应该(26) 需要(289)	可能(58) 好像(51) 似乎(15)	
总计	11	659	124	794
占比	2%	82%	16%	100%

5.2.2. 情态系统中实现的人际意义

人际意义也可以通过情态系统实现。情态附加语和情态运算符可以通过表达说话者对句子中所表达命题的态度或立场来实现人际意义(汤普森, 1996) [5]。

表 3 显示, “可能” 出现了 344 次, 占有所有情态动词的 82%, 这是所有情态动词中出现频率最高的。这表明中值情态动词可能提供了一种较为温和的表达方式, 有助于营造更具合作性的咨询环境。作为一种可能性情态动词, “可能” 允许说话者在提出建议或询问时保持一定的谨慎和尊重。这种方法可能有助于提高话语的客观性并减少话语的主观性(吕文静, 2012) [16]。

同时, 值得注意的是, 高值情态动词使用最少(2%)。可能在心理咨询中, 咨询师的一个目标是促进求助者的自我探索和决策能力。使用高值情态动词可能会产生一种强迫感, 这将限制求助者的选择和自主性, 不利于平等和合作的关系。

从表 3 可以看出, 在低值情态动词中, “也许” (58) 出现得最多, 这可能与人们倾向于表达不确定性或假设有关。从咨询的角度来看, 使用低值情态动词可能有助于营造一个公平的环境, 这种表达方式可以减少求助者的抵触情绪, 使他们更愿意交谈, 从而促进康复过程。

5.3. 人称中的人际意义

人称系统涉及选择特定的代词来指代个人或群体, 反映关系、权力动态和社会角色(韩礼德, 哈桑, 1976) [17]。在人际交往中, 正确使用人称对于构建意义至关重要。通过选择合适的人称, 咨询师可以在权威性指导和亲切支持之间取得平衡, 营造出有利于治疗的环境。

5.3.1. 人称系统的分布

下面将分析第一、第二和第三人称的分布, 以调查人称系统的模式。

从表 4 可以看出, 数字表明第二人称“你”使用最频繁。这可能反映出咨询师倾向于在与求助者沟通时使用直接对话, 以促进双方的互动和参与感。第三人称“他”/“她”和“他们”使用最少。这可能意味着咨询师较少使用从外部观察者的角度进行的客观描述或分析。第一人称代词“我们”“我”的数量仍然相当可观。这表明咨询师也会表达自己的感受和想法, 例如使用“我(807)”和“我们(530)”。这种自我披露可以增强求助者对共情和信任的感受。

Table 4. Person distribution used in this study

表 4. 本研究中使用的人称分布

人称	第一	第二	第三
频率	我(807) 我们(530)	你(3240)	他/她(451 + 247) 他们(168)
总计	1337	3240	866
占比	25%	60%	15%

5.3.2. 人称系统中实现的人际意义

在心理咨询对话中, 不同人称的使用在建立关系、传达理解以及促进治疗效果方面发挥着不同的作用。使用第一人称可以拉近咨询师与求助者之间的距离, 并传达共情。例如, “我理解你的感受”, “以我的经验来看, 面对压力时深呼吸总是很有帮助的”。从“我”的角度来看, 咨询师传达了一种安全感, 即求助者的感受和经历是被接受和理解的。此外, 咨询师以第一人称表达专业知识和经验, 可以在保持与求助者良好关系的同时建立权威。

第二人称通常用于直接对话和指导,例如“你觉得是什么让你有那样的反应?”。使用“你”来引导求助者进行自我反思,帮助他们探索自己的内心世界和行为动机。这种方式的提问鼓励求助者积极思考并增强自我认知。还有“你感觉如何?”,咨询师试图引导求助者表达和处理情绪,尤其是在面对冲突时。这有助于求助者识别情绪并促进情绪的健康处理。

第三人称可能用于描述求助者的行为模式或他人的观点,便于进行客观分析和中立的建议。当咨询师使用第三人称时,它可以帮助求助者从客观的角度观察问题。这种使用可以为求助者提供一个“旁观者”的视角,减少情绪的直接影响,从而更理性地分析问题。例如“他为什么会做出那样的选择?”和“她当时经历了什么,才会让她有那样的感受?”。此外,使用第三人称可以帮助他们将个人问题与普遍现象联系起来,减少孤独感。这种使用有助于他们意识到自己的经历是普遍的,从而减轻心理负担。例如“很多人在压力下都会感到焦虑。他们通常是怎么应对的?”

总的来说,咨询中使用“你”和“我们”等人称代词在实现求助者之间的人际意义上起着至关重要的作用。类似的研究成果也出现在曹霞等人(2014) [18]以及张伟等人(2024) [19]的研究中。第一人称有助于建立和维护咨询关系,并促进共情和理解。第二人称促进自我反思,引发行为改变,并增强参与度。

6. 结论

本研究考察了心理咨询师所采用的话语策略。通过使用 AntConc 分析 110 条回答,我们总结了语气、情态和人称的分布,以揭示咨询师如何利用语言资源来建立关系、传达共情并促进治疗成果。研究表明,咨询师主要使用陈述语气来建立权威并提供明确的反馈,从而与求助者构建特定的人际动态。中值情态动词“可能”使用频率最高,用于传达建议或需求,有助于营造合作的咨询环境。此外,第二人称使用最为频繁,用于吸引求助者并增强合作感。人际意义的构建进一步促进了求助者的自我反思和行为改变,使他们能够更好地理解问题、探索解决方案并实现个人发展。尽管本研究取得了一定成果,但仍存在样本量有限、平台差异、动态分析不足和多模态研究不足等局限性。此外,未来研究将尽可能采集医院真实语料,以更全面地了解心理咨询师在不同环境下的语言策略和人际意义建构,进一步验证本研究发现的普适性。

参考文献

- [1] Cuijpers, P., Noma, H., Karyotaki, E., Cipriani, A. and Furukawa, T.A. (2019) Effectiveness and Acceptability of Cognitive Behavior Therapy Delivery Formats in Adults with Depression: A Network Meta-Analysis. *JAMA Psychiatry*, 76, 700-707. <https://doi.org/10.1001/jamapsychiatry.2019.0268>
- [2] Addolorato, G., De Lorenzi, G., Abenavoli, L., Leggio, L., Capristo, E. and Gasbarrini, G. (2004) Psychological Support Counselling Improves Gluten-Free Diet Compliance in Coeliac Patients with Affective Disorders. *Alimentary Pharmacology & Therapeutics*, 20, 777-782. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2036.2004.02193.x>
- [3] 杨晶, 余林. 网络心理咨询的实践及其存在的问题[J]. 心理科学进展, 2007, 15(1): 140-145.
- [4] Halliday, M.A.K. (1978) *Language as Social Semiotic: The Social Interpretation of Language and Meaning*. Hodder Education.
- [5] Thompson, G. (1996) *Introducing Functional Grammar*. Routledge.
- [6] Kress, G. and van Leeuwen, T. (1996/2006) *Reading Images: The Grammar of Visual Design*. Routledge.
- [7] 梁梦醒. 面向来华留学生公众号语篇的人际意义研究[C]/中文教学现代化研究——2024年专题文集. 2024: 15-25.
- [8] 林娜, 何云恒. 基于语料库的《政府工作报告》英译本情态动词的人际意义研究[J]. 西南交通大学学报(社会科学版), 2024, 25(3): 67-82.
- [9] 戴祯琼. 语篇衔接与人际意义——以外媒一篇关于“网络战争”的新闻评论为例[J]. 外语研究, 2018, 35(6): 41-46.
- [10] 梁红, 丛佳红, 孙启耀. 责任型情态隐喻的人际意义研究[J]. 外语学刊, 2020(2): 40-44.

- [11] Halliday, M.A.K. (1985) *An Introduction to Functional Grammar*. Edward Arnold.
- [12] Halliday, M.A.K. (1994) *An Introduction to Functional Grammar*. 2nd Edition, Edward Arnold.
- [13] Martin, J. and White, P. (2005) *The Language of Evaluation: Appraisal in English*.
- [14] He, Y. (2023) Directive Discourse in Institutional Settings: A Systemic Functional Approach. *Journal of Pragmatics*, **207**, 45-60.
- [15] Halliday, M.A.K. and Matthiessen, C.M.I.M. (2004) *An Introduction to Functional Grammar*. 3rd Edition, Edward Arnold.
- [16] 吕文静. 言语交际中情态助动词 will 的模糊限制功能[J]. 科技信息, 2012(19): 266-267.
- [17] Halliday, M.A.K. and Hasan, R. (1976) *Cohesion in English*. Longman.
- [18] 曹霞, 孙启耀, 辛丹. 政治演讲语篇责任型情态的人际意义研究——以奥巴马每周演讲为例[J]. 当代外语研究, 2014(4): 12-17+76.
- [19] Zhang, W., Wang, Z. and Feng, H. (2024) A Study on Interpersonal Meaning of Engagement Resources in the First Speeches of British Prime Ministers (54th-57th). *Theory and Practice in Language Studies*, **14**, 1127-1141. <https://doi.org/10.17507/tpls.1404.21>