

基于线上心理咨询平台的负面情绪调节策略调查

——以“壹心理”为例

白晴文

长江大学外国语学院, 湖北 荆州

收稿日期: 2026年2月28日; 录用日期: 2026年4月13日; 发布日期: 2026年4月24日

摘要

本文基于外在情绪调节理论, 以线上心理咨询平台“壹心理”问答栏目中223例用户提问及100条高赞回复为语料, 运用话语分析方法和Nvivo 15软件, 探讨了线上心理问答社区中来访者的负面情绪表达方式及咨询师的情绪调节语用策略。研究发现用户倾向于间接表达负面情绪, 而咨询师主要通过礼貌标记、共情表达、心理学术语、态度话语四个维度进行情绪调控, 并常借助意象化修辞将抽象认知具象化, 以期提升在线纯文本干预的效果。

关键词

线上心理咨询平台, 负面情绪, 情绪调节, 语用策略

Research on Strategies for Regulating Negative Emotions Based on Online Psychological Counseling Platforms

—Taking the “Yixinli” Platform as an Example

Qingwen Bai

School of Foreign Studies, Yangtze University, Jingzhou Hubei

Received: February 28, 2026; accepted: April 13, 2026; published: April 24, 2026

Abstract

Based on the theory of external emotion regulation, this paper takes 223 user inquiries and 100

highly-rated responses from the Q&A section of “Yixinli”, an online psychological counseling platform, as the corpus. By adopting the discourse analysis method and Nvivo 15 software, it explores the expression modes of negative emotions of clients in the online psychological Q&A community and the pragmatic strategies of emotional regulation adopted by counselors. The findings reveal that clients tend to express negative emotions indirectly, while counselors mainly regulate emotions from four dimensions: polite markers, empathic expressions, psychological terminology and attitudinal discourse. In addition, counselors often resort to imagery-based rhetoric to materialize abstract cognition, aiming to improve the effectiveness of online text-only intervention.

Keywords

Online Psychological Counseling Platform, Negative Emotions, Emotion Regulation, Pragmatic Strategies

Copyright © 2026 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

心理咨询是咨询师在与来访者建立良好咨访关系的基础上,运用心理学相关理论与技术,帮助来访者消除或缓解心理问题与障碍,促进其人格健康发展,增强其自我调适与成长能力的过程[1]。换言之,心理咨询作为一种助人过程,旨在通过系统的心理学知识与干预方法,协助个体化解心理困扰、缓解情绪压力,并激发其内在成长动力,最终实现心理功能的积极改善与自我发展能力的提升。该过程不仅关注当前问题的解决,更重视帮助来访者构建健康的心理调节机制,提升其应对人生挑战的适应能力。研究咨询语言的特征及其语用策略,有助于更有效地实现咨访双方的沟通目标,从而提升咨询效果[2]。

随着现代社会压力增大及心理健康问题日益普遍,焦虑症、抑郁症等心理疾患的患病率逐年上升,公众对心理健康服务的需求持续增长。在线心理健康服务平台凭借其匿名性、即时性及低成本等优势[3],逐渐发展成为心理治疗与咨询服务的重要补充渠道。在2020~2022年间,隔离措施、社交受限及对感染的担忧引发了广泛的心理症状,也促使心理健康服务需求激增,而线上咨询以其无感染风险的特点受到越来越多用户的青睐[4]。在此之后,线上心理健康服务的需求持续快速增长[5]。

然而,在此背景下,现有研究对线上心理健康服务语篇的关注仍显不足,尤其缺乏对心理互助问答场景中咨询师如何运用情绪调节策略缓解来访者负面情绪,而这类场景是公众接触线上心理服务的重要入口,其沟通模式与策略具有独特的研究价值。

为此,本研究以国内具有广泛影响力的线上心理咨询平台“壹心理”的问答栏目为研究对象,深入剖析其咨询语篇中的情绪互动模式。具体而言,研究通过话语分析方法,探究来访者在提问过程中所采用的情感表达方式,并系统归纳咨询师所运用的情绪调节话语策略。通过整合咨访双方视角,全面考察情感表达与情绪调节的互动过程,既关注来访者情绪的外显形式,也分析咨询师的回应方式及其效果,从而为心理互助问答场景的服务优化提供参考,也为心理健康服务语用研究补充具体场景的实证数据,有助于更全面地理解不同线上心理服务形式中的情感表达与情绪调节机制。

2. 情绪调节理论及相关研究

情绪调节理论(Emotion Regulation)指个体通过特定策略影响自身情绪类型、强度及持续时间

[6]。该理论强调情绪反应并非完全由外部情境决定，而是可通过认知与行为策略进行主动调节。情绪调节可分为两个子类：内在情绪调节(即自我调节)与外在情绪调节(由他人进行调节)[7]。本研究主要关注外在情绪调节(External Emotion Regulation)，即在心理帮扶与情绪疏导过程中，由咨询师通过言语与行为干预对来访者情绪轨迹施加影响的过程。外在情绪调节在各类心理健康服务场景中尤为重要，是促进咨询效果的关键机制之一。

外在情绪调节的理论与实践在医患沟通领域已有较多积累，其策略体系可为各类心理服务场景提供重要参考。已有研究表明，医患互动中的人际关系管理策略(如建立关系、构建信任、消减不确定性)对情绪调节具有显著促进作用。基于此，Jiang *et al.* (2025)提出了降低负面情绪的语用策略编码框架，其中包括人际关系管理中的礼貌标记(如敬语、道歉、感谢等)、共情表达、专业术语展示、态度话语[8]。

从动态交互视角来看，情绪调节呈现双向建构特征。基于 Hsu *et al.* (2012)提出的“认知-情绪双通道调节模型”，李嘉琪与欧红梅(2025)通过对“春雨医生”平台的话语分析发现，患者的负面情绪表达可分为三类：直接情感表达、间接情感表达及两者兼有；医生则通过即时与非即时共情回应进行情绪安抚，并倾向于优先处理引发负面情绪的错误认知[9][10]。

在医患双向视角下，李嘉琪与欧红梅(2025)对情感表达方式的分类与 Jiang *et al.* (2025)提出的情绪调节策略可有机结合，既涵盖情绪表达者的情感外显形式，也包含专业从业者的情绪回应方式及其效果，从而为心理互助问答类研究提供更系统、全面的分析框架，有助于深入理解心理健康服务场景中情感表达与调节机制，揭示其中的复杂动态关系，为提升心理服务的沟通质量提供理论支持[8][10]。

3. 研究设计

(一) 研究问题

本研究以国内颇具影响力的线上心理健康服务平台“壹心理”问答栏目为依托，深入剖析心理互助问答场景下心理健康服务语篇中的情绪互动模式，旨在回答以下几个研究问题：

1. “壹心理”问答栏目中来访者提问时采用的情感表达方式是怎样的？
2. “壹心理”问答栏目中咨询师调节来访者负面情绪采用了哪些类型的语用策略？

(二) 数据收集

研究数据来源于“壹心理”平台(<http://xinli001.com/qa>)的问答栏目。该平台作为中国领先的心理健康咨询服务平台，拥有约 2200 万用户及 600 余名专业咨询师。在其问答专栏中，匿名用户发布日常生活中遇到的困扰，问题通常包含标题与经历描述，随后由经过培训并持有相关资质的志愿者或专业咨询师以长文本形式进行详细分析与指导。该栏目已积累超过 25 万组问答，涵盖个人发展、人际关系及精神疾病等多个主题。所有问答数据均公开透明，可直接获取。

数据采集时间设定为 2025 年 3 月 1 日至 2025 年 4 月 20 日，历时近两个月，以确保所获问题类型的多样性，内容包括来访者的问题标题与咨询师的回复。选取问题标题进行情感表达分类主要基于两点考虑：其一，问题正文常包含冗长的个人经历描述，而标题更为简洁，便于分类操作；其二，标题作为咨询内容的凝练表达，通常更具情感表现力，是吸引回复的关键部分。

基于可操作性原则，本研究最终选取 100 个最新问题的咨询师回复，并进行数据清洗，从中筛选出每个问题下点赞数最高的回答；若点赞数相同，则选取最新发布的回复。

经清洗整理，最终语料包含 223 条来访者问题标题及 100 条咨询师回复。问题标题总字数为 5141 字，回复总字数为 163,931 字。

(三) 数据编码与分析

研究主要采用话语分析方法。话语分析作为一种质性研究方法，不仅关注语言本身的意义与结构，

还强调语言在特定社会情境中的作用。在心理学领域，话语分析有助于探究个体的认知过程、情感表达及人际互动模式[11]。此外，本研究亦辅以少量定量数据，如各类情感表达方式的数量统计。

在初步熟悉语料后，笔者对来访者的情感表达与咨询师的情绪调节话语进行了初步梳理与编码。为进一步细化编码框架，参考了 Jiang *et al.* (2025)及李嘉琪与欧红梅(2025)的研究成果，在初步编码基础上进行归纳与总结，形成最终编码框架[8][10]。

情感表达方式识别方面，首先借鉴中国知网(CNKI)测试版及《情感意义词典》中有关情感的术语与定义[8]。随后，对情感表达方式进行分类：若来访者明确使用与抑郁、焦虑、恐惧、悲伤等负面情绪相关的消极形容词或动词，则标记为直接情感表达。例如，“38岁女研究员，在辅导学生过程中感到异常焦虑怎么办？”中，咨询者直接提及“焦虑”，故将其编码为“焦虑”类直接情感表达。

若来访者的负面情绪未直接呈现，而是通过话语暗示(如对自身病情的疑惑、情感状态的不确定性)、强调生理或认知状态、或描述他人对己不利行为等方式间接传递，则标记为间接情感表达。例如，“接受不了自己的认知，总是活在过去，没有安全感，咋办”中，咨询者未明确表达情绪，而是通过描述认知状态反映内心的不满与挣扎，属于间接情感表达。

咨询师策略识别方面，重点关注用于建立人际关系的礼貌标记话语(如敬语、感谢表达)、专业知识展示、态度话语及共情表达。例如，敬语如“您”，感谢表达如“感谢信任”；专业知识展示包括明确使用心理学术语或进行心理学分析；态度话语如“没关系”；共情表达如“能感受到你现在的迷茫”“十分理解您的困扰”等。在上述编码框架基础上，使用 Nvivo 15 软件进行人工编码。

4. 研究发现

(一) 情感表达分类

在 223 条咨询问题标题中，排除 6 个无明显情感表达的主题讨论标题后，编码结果显示：间接情感表达出现 131 次，占主导地位，表明来访者更倾向于通过隐晦或迂回方式传递情感；直接情感表达共 76 例，表明直白的情感表露虽存在，但使用频率显著低于间接方式，其中痛苦、焦虑与压力表达较为常见。此外，直接与间接表达兼用的情况仅出现 13 次，表明在简短的标题表达中，来访者多数情况下仅选择一种情感表达方式。

1. 直接情感表达

节选一：

直接心理情感表达——痛苦

- (1) 老公同学是公众人物，心里失衡，我感觉很痛苦。
- (2) 22岁女，恋爱中抵触身体亲密接触，很痛苦。
- (3) 30岁女生，想脱离原生家庭带来的痛苦，怎么办？

节选一中三位来访者使用了“痛苦”这一形容词或名词，直接表达了他们现有痛苦的情感状态。第 1 句来访者因为老公的同学是公众人物而感到心里失衡，这种失衡带来了明显的痛苦情绪，第 2 句来访者提到恋爱中抵触身体亲密接触给自己带来了很大的痛苦以及第 3 句来访者提到原生家庭带来的痛苦让用户感到压抑，想要脱离。

节选二：

直接心理情感表达——焦虑

- (1) 高中生，听到别人提有关学习就焦虑，怎么改善这种心理？
- (2) 20岁，对各种情绪边界的感知越来越模糊，好焦虑。

(3) 38 岁女研究员, 在辅导学生过程中感到异常焦虑。

节选二中三位来访者使用了“焦虑”这一形容词, 直接表达了他们现有焦虑的情感状态。第 1 句来访者焦虑源聚焦于“听到别人提有关学习”这一情境, 表明学习相关的刺激很容易引发其焦虑情绪, 第 2 句来访者个体处于 20 岁这一情绪和认知发展的重要阶段, 对情绪边界的模糊感知使其陷入焦虑, 以及第 3 句来访者作为 38 岁的女研究员, 可能源于对教学效果的高要求、对学生发展的责任感、科研与教学的双重压力, 其在辅导学生过程中产生异常焦虑的情感状态。

2. 间接情感表达

节选三: 强调自身生理或心理认知状态

(1) 接受不了自己的认知, 总是活在过去, 没有安全感, 咋办。

节选三中来访者没有明确表达自己的情感, 而是通过对自己的认知状况进行了描述, 反映出咨询者对自己当前的认知方式或认知结果存在强烈的不满和挣扎, 意识到自己的思考模式、观念或对事物的理解存在某些问题, 但又难以摆脱这种状态, 从而陷入痛苦的自我冲突之中。

节选四: 话语暗示——对自己病情的疑惑

(1) 非要憋到实在憋不住才去小便, 我好像有上厕所困难症?

(2) 报复性熬夜算是一种心理自毁的行为吗?

节选四中第 1 句话表面上是在描述自己的行为 and 猜测自己可能有“上厕所困难症”, 但实际上也透露出对自身健康状况的担忧和困惑, 以及对这种行为模式可能带来的不良后果的焦虑。第 2 句来访者在询问“报复性熬夜”是否属于“心理自毁行为”, 反映了对自己行为的负面评价和自我怀疑, 同时也表达了对这种行为可能对自己的心理和生理健康造成伤害的焦虑。

研究中用户对间接情感表达的显著偏好, 是中国本土文化语境和个体心理防御机制共同作用的结果。从文化动因来看, 受儒家“发乎情, 止乎礼”的伦理规约、“中庸内敛”的价值观念影响, 中国集体主义文化以人际和谐为核心社会规范, 要求个体谦让克制、隐藏强烈情绪, 本土“面子文化”更让个体因规避情绪表露带来的羞愧、尴尬感受, 形成了强调情绪表达含蓄性、排斥负面情绪直白外露的倾向, 即便在匿名的线上心理互助问答场景, 这一由文化规约形成的表达惯性仍会延续[12]。从个体心理防御机制而言, 来访者无论是通过描述自身认知、生理状态还是以疑问式话语暗示对自身行为的担忧, 本质上都是为内心的情绪困扰赋予合理外在形式, 将抽象的痛苦、焦虑等情绪体验, 转化为具体的认知困惑、行为疑问或生理状态描述, 实现了负面情绪与语言表达的认知隔离, 让个体在不直面情绪冲击的前提下传递心理诉求, 以此降低情绪表露的心理压力, 维护自身心理平衡。

(二) 咨询师策略识别

数据分析表明, 线上心理咨询师在回复中运用多种情绪调节策略以缓解咨询者负面情绪, 尤其注重礼貌标记语、共情表达及心理学术语的运用。与 Jiang *et al.* (2025) 的研究相比, 本研究发现咨询师未采用提升负面情绪以达成治疗目标的策略[8]。

1. 礼貌标记

在本研究语料中, 礼貌标记只包含敬语表达和感激表达, 相比于 Jiang *et al.* (2025) 缺少了道歉表达[8]。与此同时, 礼貌标记中敬语表达“您”“您好”共出现了 472 次, 这反映出咨询师在与来访者沟通时注重遵循基本的社交礼仪, 以尊重和友好的态度开启对话, 营造出礼貌、专业的交流氛围, 这是咨询师对来访者表达尊重和建立良好沟通关系的基础。除此之外, 感激表达只出现了 4 次, “感谢信任/遇见”出现了两次, “谢谢你的提问”出现了 2 次, 这可能表明在本语料所涉及的咨询情境中, 咨询师更多地

将焦点放在提供专业建议和引导上，这与后面的发现有一定的一致性，咨询师更倾向于进行专业分析以及建议指导话语而非频繁地对咨询者表达感谢。

2. 共情表达

共情表达是从医生方面做关系工作的另一种方式，有助于降低来访者的负面情绪，被定义为对他人的关心，促使需要提供支持[13]，数据中的移情表达多表现为“能感受到你/您……”，“够能深切体会到你/您……”。

节选五

- (1) 看完你的描述，能感受到你现在的迷茫、困惑、物质和害怕。
- (2) 我能感受到您此刻的焦虑和无助，孩子出现自伤行为对任何父母来说都是巨大的冲击。
- (3) 也感受到了你受到爸爸的焦虑的影响，自己也变得心情不好了。

在节选五中，三句话中的来访者都给出了“能感受到你/您 + 情绪”这样一个共情句式表达，这与 Martikainen *et al.* (2022)中共情表达“我完全理解你的紧张和担忧”有异曲同工之妙，都是表明了倾听者的主动参与并于咨询者建立直接联系共情他们的情感状态[14]。

3. 心理学术语

另一个缓解来访者负面情绪的有效方法是进行诊断，即通过提供专业分析、规范判断和专家建议来识别健康问题[15]。我们的数据显示，咨询师经常采用心理学术语或分析，以达到赢取咨询者信任及进一步负面情绪的目的。

节选六

“白日梦”是一种心理调节机制，心理学将这种有意识的幻想称为“积极的幻想”或者“心理模拟”。它本质上是一种情绪缓冲机制。它的作用包括情绪急救作用和认知重组作用，前者是通过理想场景，大脑会短暂释放多巴胺，缓解你当下的学历压力大的状况和你的无力感。后者是幻想中的“替代满足”可以帮助你重新解读现实困境……心理学有一个心理对照概念，心理对照是指人们在思维过程中首先想象目标实现后的收获……激活你达成内心的期望。

Jiang *et al.* (2025)指出使用医学术语和专业知识话语是构建医生可信度的一种方式，可以突出医生的诊断更有说服力，并进一步帮助减轻来访者的负面情绪[8]。节选六中咨询者对自己总是做白日梦感到困惑，为此咨询师给出心理学专业术语，如，心理模拟和心理对照，并予以心理学专业分析，告诉咨询者其本质上是一种情绪缓冲机制，有情绪急救作用和认知重组作用等来消除咨询者的困惑，随后又给出心理学上的建议，建议引入心理对照，既可有效消解咨询者的认知困惑，又能帮助其建立明晰的行动导向。除此之外，也可以看出咨询师花了很大篇幅在进行专业分析以及建议指导话语。

4. 态度话语

咨询师被发现使用大量的态度策略来实现参与，同情和情感安慰[16]。在数据中发现心理咨询师会使用减少不确定性的话语，如“...是很正常的”和“别担心”这些表达来缓解咨询者的内心的不安。这些话语正是态度策略的具体体现，旨在通过正常化来访者的感受和提供保证来缓解咨询者情绪。这一点在节选七的咨询师话语中清晰可见。

节选七

- (1) ……彻底打破了你以往的生活状态，就像从隧道外刚进入隧道，身体需要适应。所以你会觉得没有安全感，放松不下来，是很正常的身体反应。而你会对自己的过往不满，质疑或者焦虑、无力，也是很正常的反应。
- (2) 别担心，这种感觉虽然让人头疼，但其实背后藏着一堆有趣的心理学秘密，咱们一起来揭开它的面纱吧！

正如 Jiang *et al.* (2025)发现的一样, 医生在给出这些态度性表述时, 通常会给出一些描述, 这表明语料中咨询师具有通过可信论证使态度性话语更具说服力的意识, 旨在缓解来访者的负面情绪, 而非未经可靠解释就贸然断言[8]。

5. 修辞性话语

除了上述情绪调节策略之外, 数据中显示咨询师表达中有较多的修辞性话语(如隐喻、类比), 如节选八所示。此类话语通过具象化抽象心理概念, 在文本媒介约束下实现双重调节功能。

节选八: 隐喻

(1) 习惯就是一条无形的绳索, 紧紧地束缚着你。每一次的爆发都像是在这条绳索上打了一个结, 随着时间的推移, 结越来越多, 挣脱也就变得越来越困难。

咨询师在运用隐喻时, 多采用实体隐喻类型, 此类型核心特征是将抽象的心理状态、行为惯性映射为具象的实物。节选八中咨询师使用隐喻修辞, 将“习惯”隐喻为“无形的绳索”, 将“习惯的强化过程”隐喻为“绳索打结”。这类实物映射型隐喻精准指出来访者因长期陷入固有行为模式、无法自我突破而产生的压抑、无力、迷茫等负面情绪, 通过“绳索”“绳结”这类可感知、有具象动作指向的实物意象, 将来访者模糊的“被束缚感”转化为可描述、可感知的具体体验, 让其对自身心理困境形成清晰认知。同时, “绳索打结”“挣脱绳索”的意象, 也为负面情绪提供了具象的消解指向, 缓解了来访者因“不知如何改变”产生的无力感。

节选九: 类比

(1) 亲子关系本应是建立在信任、尊重和爱的基础上的一座坚固桥梁。然而, 你的一次次伤害, 就像在这座桥上不断地敲下钉子。每一次伤害, 都让孩子对你的信任减少一分, 这座桥也变得越来越脆弱。

节选九中, 咨询师在引导家长认知自身行为对亲子关系的影响时, 核心运用了类比修辞, 且采用的是关系过程同构型类比类型, 此类型核心特征是将抽象的行为互动逻辑、关系变化过程, 与具象的实物作用过程、状态变化进行全链条对应匹配, 通过具象实物的作用逻辑与状态变化, 诠释抽象亲子关系的核心内涵与损伤过程。

该句中咨询师将“建立在信任、尊重和爱基础上的亲子关系”与“建立一座坚固的桥梁”进行类比, 将“家长对孩子的一次次伤害行为”与“在这座桥上不断敲下钉子”进行类比, “孩子对家长信任的逐步减少”与“桥梁变得越来越脆弱”进行类比, 属于典型的关系过程同构型类比。这类关系过程同构型类比精准指出来访者(家长)因自身反复伤害行为破坏亲子关系、产生后悔与自责而引发的愧疚、焦虑等负面情绪, 通过“桥梁”“敲钉子”这类可感知、有明确过程与结果指向的实物作用意象, 将来访者模糊的“关系损伤感”“情绪愧疚”转化为可描述、可感知的具体体验, 让其清晰认知到自身伤害行为对亲子信任的累积性损伤, 以及亲子关系的逐步恶化过程, 为负面情绪提供了具象的消解指向, 即让来访者明确“停止敲钉子(停止伤害)”是修复亲子关系、缓解愧疚焦虑的关键, 实现了类比修辞对特定负面情绪的靶向消解作用。

总之, 咨询师话语中常出现修辞性话语可能是由于线上文本交互缺乏面部表情、肢体动作等情感传递渠道, 咨询师需通过意象化修辞(如“绳索”“桥梁”)激活来访者的感官联想, 可以弥补情感投射不足[17]。同时咨询师需将抽象心理过程转化为可操作对象(“打结”→习惯的自我强化机制; “钉子”→信任的累积性损伤), 使干预目标可视化, 来达到认知具象化的目的[18]。

5. 总结

本研究以中国在线心理健康服务平台“壹心理”问答栏目中的 223 例咨询问题与 100 条高赞回复为

语料,基于外在情绪调节理论,通过话语分析法系统探究了文本媒介下的情绪互动机制。主要发现如下。

咨询者情感表达呈现隐性化特征。数据分析表明,咨询者倾向于通过间接方式传递负面情绪(占比58.7%),显著高于直接情绪表露(34.1%)。间接表达主要表现为两类:认知状态描述(如“接受不了自己的认知,总是活在过去”),通过自我认知困境隐喻心理痛苦;症状化疑问(如“报复性熬夜算心理自毁行为吗?”),以病症归因隐射焦虑。这种表达偏好反映文本交互中情感披露的谨慎性,也提示咨询师需具备解读隐性信号的能力。

咨询师构建四维认知调节策略体系并且多修辞性话语。为应对文字媒介的非语言线索缺失,咨询师发展出适配性语用策略:礼貌标记中高频使用敬语“您”(472次),感激表达仅4次,体现“专业性优先”导向;共情表达,固定句式“能感受到您……”(如例“能感受到您的焦虑”)完成即时情感联结,弥补文本情感温度不足;心理学术语,通过专业概念(如“心理模拟”“认知重组”)将情绪转化为可分析对象(例:用“情绪缓冲机制”解释白日梦),既降低不确定性又赋予行动框架;态度话语,使用正常化表达(“是很正常的反应”)与保证性话语(“别担心”),消解来访者不安。咨询师通过意象化修辞(如“绳索”“桥梁”)激活来访者的感官联想,可以弥补情感投射不足,同时咨询师需将抽象心理过程转化为可操作对象(“打结”暗示习惯的自我强化机制;“钉子”则是指信任的累积性损伤),使干预目标可视化,来达到认知具象化的目的。

除此之外,与 Jiang *et al.* (2025)在 OMC 咨询环境中提出的情绪调节策略不同,本研究并未发现咨询师采取主动提升负面情绪的策略,如创伤重演、愤怒引导等。其主要原因可能是平台机制导致的客观限制,问答栏目因单次、公开互动的特性,无法进行创伤重演等深度技术。

总之,本研究进行话语分析探究来访者在咨询过程中所采用的情感表达方式,并系统分析了咨询师所运用的情绪调节话语策略。从咨访双方视角深入全面地研究情感表达与情绪调节,既涵盖咨询者情感外显形式,也囊括咨询师情绪回应方式及效果,为心理咨询领域提供更具系统性、全面性研究思路,有助于深入理解咨询过程中心理咨询问题的情感表达与情绪调节机制,揭示其中复杂动态关系,为提升咨询效果和质量奠定基础。但是本研究不可避免存在一定的局限性,本研究的数据来源仅限于单一平台且时间跨度较短,样本规模和多样性可能存在局限,未来研究可纳入多平台数据进行比较分析。

参考文献

- [1] 张宁,李箕君,袁勇贵.对心理咨询及咨询师的期望与要求的研究[J].中国心理卫生杂志,2001(4):250-252.
- [2] 王为群,李小珊.心理咨询的语用策略及相关问题探讨[J].甘肃广播电视大学学报,2016,26(4):56-60.
- [3] 何玲,缪盛.基于网络的多元交互式心理咨询平台构建[J].现代教育技术,2005,15(6):44-48.
- [4] Ağirkan, M. (2023) The Reflections of COVID-19 Pandemic to Counselling: Bibliometric Analysis of Online Psychological Counselling Research. *British Journal of Guidance & Counselling*, **51**, 558-573. <https://doi.org/10.1080/03069885.2023.2170981>
- [5] 李文,华倩倩,尹星皓,等.基于 UTAUT 模型的在线心理咨询平台用户使用行为研究[J].中国卫生事业管理,2023,40(5):397-400.
- [6] Gross, J.J. (2013) Emotion Regulation: Taking Stock and Moving Forward. *Emotion*, **13**, 359-365. <https://doi.org/10.1037/a0032135>
- [7] Gross, J.J., Sheppes, G. and Urry, H.L. (2011) Emotion Generation and Emotion Regulation: A Distinction We Should Make (Carefully). *Cognition and Emotion*, **25**, 765-781.
- [8] Jiang, Q., Mao, Y. and Wang, Y. (2025) “It’s Nothing Serious, Take It Easy”: Chinese Doctors’ Emotion-Regulating Discourses on the Online Medical Consultation Websites. *Pragmatics Quarterly Publication of the International Pragmatics Association (IPrA)*, **35**, 555-578. <https://doi.org/10.1075/prag.23041.jia>
- [9] Hsu, I., Saha, S., Korhuis, P.T., Sharp, V., Cohn, J., Moore, R.D., *et al.* (2012) Providing Support to Patients in Emotional Encounters: A New Perspective on Missed Empathic Opportunities. *Patient Education and Counseling*, **88**, 436-

442. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2012.06.015>
- [10] 李嘉琪, 欧红梅. 在线问诊平台医患情感交互方式研究[J]. 医学与哲学, 2025, 46(3): 47-51.
- [11] 黄国文, 徐珺. 语篇分析与话语分析[J]. 外语与外语教学, 2006(10): 1-6.
- [12] 刘影, 桑标, 龚少英, 丁雪辰, 潘婷婷. 情绪表达抑制功能的文化差异[J]. 心理科学进展, 2016, 24(10): 1647-1654.
- [13] Cohen, N. and Arbel, R. (2020) On the Benefits and Costs of Extrinsic Emotion Regulation to the Provider: Toward a Neurobehavioral Model. *Cortex*, **130**, 1-15. <https://doi.org/10.1016/j.cortex.2020.05.011>
- [14] Martikainen, S., Falcon, M., Wikström, V., Peltola, S. and Saarikivi, K. (2022) Perceptions of Doctors' Empathy and Patients' Subjective Health Status at an Online Clinic: Development of an Empathic Anamnesis Questionnaire. *Psychosomatic Medicine*, **84**, 513-521. <https://doi.org/10.1097/psy.0000000000001055>
- [15] Gordon, M. (1980) Predictive Strategies in Diagnostic Tasks. *Nursing Research*, **29**, 39-44. <https://doi.org/10.1097/00006199-198001000-00030>
- [16] Giménez-Moreno, R. and Ricart-Vayá, A. (2022) The Expression of Emotions in Online Medical Consultations: A Comprehensive Spanish-English Analysis. *Ibérica*, No. 44, 239-262. <https://doi.org/10.17398/2340-2784.44.239>
- [17] Needham-Didsbury, I. (2014) Metaphor in Psychotherapy: A Descriptive and Prescriptive Analysis by Dennis Tay (Ed.). *Metaphor and Symbol*, **29**, 246-254. <https://doi.org/10.1080/10926488.2014.926779>
- [18] Georgaca, E. and Avdi, E. (2009) Evaluating the Talking Cure: The Contribution of Narrative, Discourse, and Conversation Analysis to Psychotherapy Assessment. *Qualitative Research in Psychology*, **6**, 233-247. <https://doi.org/10.1080/14780880802146896>