

國立高雄師範大學輔導研究所  
諮商輔導文粹—高師輔導所刊  
民 89，5 期，1-30 頁

## 臺灣人愛情發展的歷程初探兼論兩性輔導之重點

卓紋君

高師大輔研所副教授

近三十幾年，西方愛情的研究開始發展、並且逐漸受到學者的重視。許多愛情的理論與測量工具紛紛出籠。反觀國內，研究愛情的文獻報告多半借用西方的理論與量表來探討國人的兩性關係或行為。本研究收集一般民眾(lay people)的愛情經驗，透過內容分析，初步呈現台灣人愛情關係發展的歷程與內涵，並藉以提出兩性輔導的重點與方向。

資料收集以訪問為主，訪問主題為：以個人自身的經歷為本，說出你自己的愛情故事，並說出自己對所經歷過的愛情，當時的感覺或情緒(emotion)、行為表現(behavior)、以及想法與看法(cognition)是什麼。有效樣本共 100 位，包括未婚男、女各 25 名，已婚男、女各 25 名；其居住地之分佈以中、南部居多，北部及東部佔約 29%；年齡層由 15 歲到 51 歲，平均約 28 歲；交往時間長短由 4 天至 15 年，已婚者之婚齡為 2 個月到 20 年；教育背景由小學至研究所畢業皆有。

研究者與協同分析者細讀每一份逐字稿，根據敘事分析(narrative analysis)原則分別找出反映國人在愛情關係發展的類別，並予以描述和計數。初步分析結果顯示：(1)兩人相識的方式以同學或工作關係居多。(2)國人愛情關係的形成受兩性吸引因素，及個人認知及情緒感受所影響。(3)愛情一旦開展，便同時牽動個人在認知、行為與情緒的變化，而且與對方的知、情、行息息相關，是一種互相依存 (interdependent) 的關係。(4)愛情關係的結束主要受彼此相待的方式與品質影響；而婚嫁的決定固然與個人心態和相待品質有關，但家人的干預是反映文化的另一

關鍵因素。研究者並就分析結果提出兩性輔導的重點與方向。

關鍵詞：分手、兩性吸引、婚姻、愛情、兩性輔導

## 壹、研究背景與目的

愛情，歷來是詩詞小說、甚至媒體影劇中的熱門焦點，國人對它並不感陌生；但是，國內系統地研究愛情或親密關係卻仍在發展階段。在西方心理學界，愛情與親密關係的研究也不過是近三、四十年來的事。根據已發展的理論架構，有的學者試圖分辨喜歡與愛情的差別，並探討戀愛中人幾乎共有的情緒體驗究竟為何(Berscheid & Walster, 1974; Rubin 1974)。有的學者則致力於研究個人在親密關係中所表現出獨特的態度與風格，以及與關係滿意度的關連(Hendrick & Hendrick, 1986, 1989; Hazan & Shaver, 1987)。也有學者認為愛情是有別於深厚友誼和婚姻關係的一種關係形式；如 Orinsky(1974)便認為愛情是一種過渡的社交形式，它可以使人進入或走出婚姻。這類的研究首重兩性關係的形成與演變。

在這三種取向中，國內學者多半以愛情風格理論為主，參考或借用西方的理論與量表來探討國人的兩性關係或行爲(卓紋君, 民 83; 林宜旻和陳皎眉, 民 84; 楊茜茹, 民 89)。而著重兩性關係發展的學者，也多以婚後夫妻互動為研究焦點(利翠珊, 1997)；至於探討愛情的現象或關係的結束也多半針對單一性別或具有特定特質的對象(柯淑敏, 民 83; 李維庭, 民 84; 余振民, 民 88)。卓紋君(民 87)在回顧現有愛情的研究後建議：有關國人談戀愛或墜入愛河的前因與後續發展的研究依然罕見，這部份的實徵研究實屬必要，以充實本土愛情心理學的理論與內涵。

此外，了解愛情的本質與其發展的脈絡有助於兩性教育工作的內容與實施重點。根據國內大專院校和社區輔導機構的求助問題統計，因兩性情感困擾的個案比例普遍居高不下(見余振民, 民 88)，可見兩性輔導的迫切與重要性。然而一般國

人的感情發展經驗為何？例如：愛情的行爲與異性友誼如何區別？分手的普遍原因為何？影響情侶婚嫁的因素大概有那些？以往許多兩性教材或理論依據大多取自國外，有關國人的實際狀況卻少有系統的研究與數據報告可循，此可說是實務工作者的遺憾。因此，本研究企圖廣泛探究台灣人的愛情關係發展，期能提供一份有關國人愛情關係的概覽(overview)與分析報告；並據此提出兩性輔導的重點與方向。

簡言之，本研究目的有二：

- 一、對於國人愛情關係的發展做一初探性的分析。其中欲探討與分析的主題有四方面：(一)兩人相識的管道及方式，(二)形成愛情關係的關鍵因素，(三)涉入愛情關係後的典型表現，以及(四)影響愛情關係的結束與婚嫁的重要因素。
- 二、從分析國人愛情關係發展的脈絡中，提出兩性輔導的重點與方向。

## 貳、文獻探討

### 一、西方親密關係發展的理論探討

討論愛情關係的演變仍不免需先從西方研究關係演變的文獻著手，而其中以關係發展階段模式(relationship development of stage models)最為代表(Brehm, 1992)。此模式是由許多探討兩性關係如何形成、維持、甚至結束的理論組成；其共同點在將關係的演化分成不同的階段(stage)或轉折點(transition)，並且提出影響關係進展的重要條件或因素。以 Levinger(1972)的模式為例，關係的發展包括三個轉折點：相識(awareness) (由從未接觸到認識)、相熟(surface contact) (從認識到表面的接觸)、及相互性(mutuality) (由表面接觸到互相依賴)。而時空之便、社會背景之相近、和個人有無親和動機等均是使人步入相識層次的主要條件。其次，在關係形成階段，即 Levinger(1972)的相熟層次，則主要受吸引(attraction)因素影響，如：地緣相近、對方的外表、背景或興趣，以及對方是否有善意的回應

(reciprocity)(Levinger, 1972)。初期關係的發展主要與兩人在價值觀上是否類似有關(Kerckhof & Davis, 1962; Murstein, 1976)；之後關係的持續，則受彼此自我表露的程度、能否同理了解對方(Lewis, 1972; 1973)、以及彼此需求是否能互補所影響(Kerckhof & Davis, 1962; Levinger, 1972)。此外，承諾(commitment)以及在關係中扮演適當的角色(Levinger, 1983; Lewis 1972, 1973)則是由戀人進展成夫妻，甚至維持婚姻關係的重要因素。

上述關鍵因素在各階段均有其影響成份，且可提供本研究在分析愛情關係發展的依據與方向。然而，在探究兩人由陌生到交往的發展歷程之際，西方關係發展的研究及國內少數的相關報告均少提及兩性相識的方式或管道為何？若要了解愛情關係的發展，探討兩人如何認識應是研究的起點。因此，本研究首要重點在了解兩性究竟透過那些方式或管道認識彼此，再進一步了解關係的形成與發展。

## 二、國內有關愛情發展的研究與文化脈絡

目前國內有關關係發展的研究仍算少數，探討兩性吸引的報告則僅見於李美枝的調查報告(民 79)。李美枝調查台灣未婚男女大學生有關異性吸引自己的重要特質為何，發現：情投意合、身體健康是男女皆重視的特質；而女性的溫柔體貼，男性的進取心及穩健的特質，則是吸引異性的要素。其研究雖然列出重要吸引異性的特質，但卻不是以有交往經驗的男女為樣本，無法探討現實生活中兩性吸引的因素。本研究的重點之二即在整理一般男女由初識發展至男女朋友的關鍵因素。

近年來，國內數位研究者以質性研究深入探討國人的愛情經驗。李維庭(民 84)分析十位女性的愛情，整理出其「愛人暗影」、「愛影琢磨」、「戀事浮沈」、及「愛情生命史」等特色與歷程。余振民(民 88)則針對十一位男性受訪者，以進入他們「生命世界」的方式來呈現男性在追求愛情的觀點、方式與衝突。然而前述西方關係階段模式所提及的關鍵因素是否也會反映在大部份男女的愛情關係發展，尚待加以探討、分析。

考量台灣人的文化傳承、社會與家庭背景在婚戀過程所扮演的角色，國人愛情關係的發展應有異於西方模式之處。朱重聖(民 72)在討論中國婚姻制度的演變時指出：以「媒妁之言、父母之命」為主軸的聘娶婚是流傳最久、影響社會結構最鉅的一種。張老師月刊編輯部曾於八十年代進行國人愛情觀的調查，其結果指出：我國社會中青年男女的愛情著重在傳統擇偶條件的滿足，再加上一些西方羅曼蒂克的情調。這種融合了穩定與浪漫的中式戀情是以「安全穩固的未來藍圖」為核心，並不像西方人以「親密」為核心的愛情(張老師月刊編輯部, 民 79)；由此可見文化對兩性關係的影響。再者，由於受到傳統父母之命及緊密的家庭關係的影響(余德慧, 民 80)，在男女相識及交往的過程中，家人的支持、認同及協助與否可能是一股強大的外力，它可以影響當事人的選擇與決定、甚至在婚嫁過程也扮演舉足輕重的地位。此外，緣份可說是國人特有的觀念，從民間傳說「月下老人」的天註姻緣，到凡事不可解便歸諸因緣或命運的傾向(楊國樞, 1990)，這種以緣為人際情感的歸因特色在國人愛情關係的分與合上所佔的份量，是一有趣且值得探討的重點。

此外，最近數十年來，台灣社會的變遷，自由民主之風盛行，個人漸從傳統中國文化的禁梏中解放。此時以個人情愛與感受為主的西方價值取向，強調親密互動及性愛歡愉的觀念思潮，已漸滲透進國人的心中；這些現象更普遍見於 X 或 Y 世代的新新人類(彭懷真, 民 85)。現代台灣人夾處於古今與中外文化的更迭，其愛情關係的典型表現，及決定婚嫁的因素究竟為何？此乃本研究試圖探索的問題之一。

## 三、關係結束的研究

由於美國離婚率的攀高，有關分手的研究多半著重在婚姻關係為何結束的主題。Levinger (1983)認為：兩人關係一旦建立後(如結婚)，彼此是否能滿足對方需要、關係角色的扮演是否得宜、以及衝突能否以溝通解決，均是影響關係能否維持下去的重要條件。而 Rusbult 和 Bunnk 提出投資模式理論(investment model)

(1993)，認為關係結束或持續和承諾有關，而是否有其他比原關係更好的選擇，以及對關係的滿意程度，皆是決定個人承諾與否的重要因素。

國內柯淑敏(民 83)以故事敘述的觀點探討一位女性分手的主觀經驗，她強調在探究愛情故事的轉變時，重要關鍵事件的發生往往是造成分手的主因，其實重要的關鍵事件也會影響整個愛情關係的發展。然而其針對一位受訪者的資料較難對分手的因素提供廣泛且普遍的了解。另外，張老師月刊編輯部曾對二十至三十歲的青年進行有關分手的問卷調查，發現：男女分手的原因主要包括：觀念不一致、對方條件不合、以及第三者的介入等(張老師月刊編輯部, 民 84)。前兩項似乎與西方兩性吸引文獻中提及的相似性(similarity)及相配性(compatability)有關。而第三者的出現考驗了原來關係的份量與價值，此乃與 Rusbult 和 Bunnk(1993)的投資模式論點相呼應。若以發展的觀點看愛情關係的結束，有那些是與上述文獻提及的原因相同？抑或還有些新發現？此亦為本研究的另一重點。

## 參、研究方法

### 一、受訪樣本特質

本研究採訪談方式，以最大立意取樣原則，將受訪者分成四個次團體：(1)女性未婚，(2)女性已婚，(3)男性未婚，(4)男性已婚，各二十五名。這一百位受訪者的學歷背景包含小學畢業至研究所均有；另為兼顧成長背景，所選取的受訪者來自台灣各縣市。其居住地之分佈以中、南部居多，南部佔 44%，中部佔 25%；北部及東部佔約 29% (見表一)；年齡層由十五歲到五十一歲，平均約二十八歲；交往時間長短由四天至十五年，已婚者之婚齡為二個月到二十二年。教育背景的分佈以專科程度為數最多，有三十三人；高中/職次之，有二十六人；二十二名具大學水準；有十四人是研究所的在學生或畢業生；具國中/國小教育程度的有五人。

表一：受訪樣本來源

區域	比率	縣市	人次
北部	24%	台北	16
		桃園	2
		新竹	2
		苗栗	4
中部	30%	台中	13
		彰化	11
		南投	1
		雲林	5
南部	41%	嘉義	6
		台南	20
		高雄	12
		屏東	3
東部	5%	宜蘭	3
		花蓮	1
		台東	1

### 二、訪問主題與執行過程

Marson, Hecht 與 Robers(1987)指出：愛情是個人主觀的，包括情緒、感覺(emotion)、認知、想法(cognition)、以及行為表現(behavior)三方面的綜合體驗。研究者認同 Marson 其觀點，認為以此三方面來探討愛情，對愛情關係應能有完整的了解。因此訪問指導語為：以個人自身的經歷為本，說出你自己的愛情故事，並說出自己對所經歷過的愛情，當時的感覺、情緒、行為、看法與想法是什麼。

受訪者資料的來源有二：研究者利用授課「心理學」及「婚姻與家庭」之便，以作業方式，規定每一位修課同學自覓一位有意願接受訪談的受訪者，進行訪談。為求訪談品質，研究者一於上課時強調訪談要則，並示範說明。在徵得受訪者同意後，學生錄下訪問過程並轉謄為逐字稿。研究者逐一聽過錄音帶並核對文稿，以確定所訪問的敘述報告沒有任何遺漏或摻入學生個人的意見，最後挑選出較為

完整的訪問資料。另約有四分之一的樣本乃由研究者尋求任教於某大學之教授的協助，從其學生填寫的資料卡中尋找吻合地區性的有效樣本，由研究者與此位協助者親自訪談。訪問過程為：訪問者先說明訪談與研究目的，強調保密，再說指導語，接著請受訪者主述其愛情故事，訪問者依感覺、行為與想法等三方面做澄清或追問。所得訪談錄音帶均轉成逐字稿，再從逐字稿中分析出本研究所擬探討的愛情關係主題。

### 三、內容分析

由於本研究旨在分析出愛情發展的歷程，此與西方親密關係發展的模式有共同的假設：在受訪者的愛情敘述中應有轉折階段，且每個階段會有一些重要的影響因素。基於此，研究者選擇敘事分析(narrative analysis)中的「類別--內容」(category-content)分析為資料分析的根據。Lieblich, Tuval-Mashiach 與 Zilber(1998)指出這種「類別--內容」分析適用於以敘說者的內容為主要分析資料，且研究者在某一理論依據下來進行分析的情況；而分析的方式與傳統以量化方式呈現質化資料的內容分析(content analysis)無異。研究者根據 Lieblich 等(1998)所說明的分析原則，進行內容分析之步驟如下：

(一)研究者與協同分析者細讀每一份逐字稿，並根據理論架構找出一些次文本(subtext)；即找出反映國人在各個愛情關係發展階段上所表現的情感、想法與行為的主要敘述。挑選次文本的依據為在愛情形成前敘說者如何與對方認識的內容，其次為愛情如何形成與發展的敘述、以及關係的結束或婚嫁的敘述。

(二)從這些次文本中再將相同或類似概念的敘述歸類，並加以命名；此涉及類別內容的定義。研究者在分析受訪內容時，發現影響關係發展之因素大概有三大來源，包括：個人的因素、兩人的互動、以及外來的力量。此與 Surra 與 Huston (1986)針對未婚男女分析其愛情經驗的分類架構類似，研究者與協同分析者思索之後決定採用其分類方式，但賦予適合本研究目的的類別名稱。Surra 與 Huston (1986)的分類來自於研析受訪者回憶當時發生何事致使其親密關係變好及變差的推論

(inferences)與敘述後，將影響關係發展的因素分成四大類。其中包括：個人或規範的(intrapersonal / normative) 推論、關係互動的(dyadic)推論、社交圈(social network)、以及情境的(circumstantial)推論。

由於本研究的重點並非在於受訪者的主觀歸因和推論，而是透過其故事，由研究者找出普遍影響愛情關係演變的因素，因此提出新的分類名稱。(一)個人心態：指的是個人心理狀況、認知的部份，包括個人對社會規範關係的想法；研究者認為此類反映出個人的認知與情緒，因此以「個人心態」統稱之。(二)相待品質：包括兩人從事的活動及在一起的感受、反映出兩人在關係發展過程中的互動狀況。研究者認為愛情牽涉到兩人如何相待的心意與行為，故以「相待品質」稱之。(三)人為的外力：包括親友或第三者的介入與干預。考量中國社會的倫常關係，這類來自周遭「人情」的力量往往會左右當事人，甚至決定關係的發展，本研究稱之為「人為的外力」。(四)非人為的外力：指的是個人無法控制或掌握的事物，如命運、意外、或一些事件發生所導致的影響力；這是另一股有別於人情影響的外力。研究者依循這四大類來歸納及呈現影響關係發展的因素，以便對促使關係分與合之間的差異做一比較。

(三)將相關的內容歸入已形成的類屬中，在此過程兩位分析者反覆討論觀點相異之歸類，直到一致為止。這部份的分析結果以描述性的報告並列舉受訪者的回答做為呈現。

(四)進行類統計式的內容分析--計數(counting)，以具體了解國人的愛情現況。計數是針對受訪者的故事內容出現某種類別的頻率，統計該種類別出現的百分比。在計數過程，兩位研究者核對結果並討論不一致處，直到取得同意為止。

## 肆、結果與討論

### 一、兩人相識的管道及方式

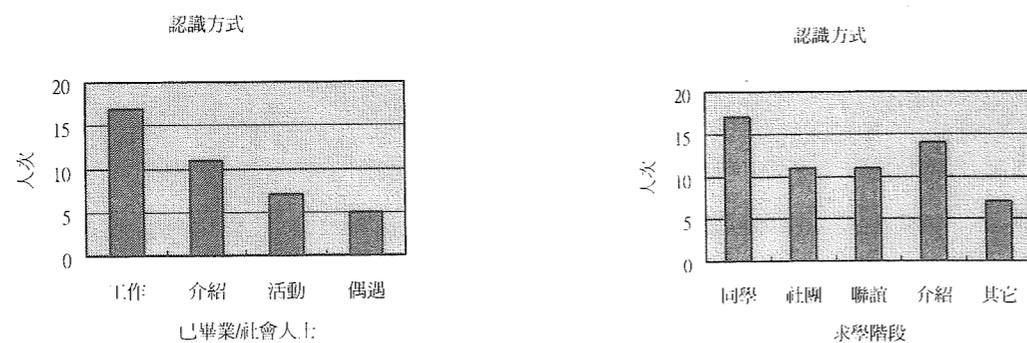
本分析旨在了解一般人認識異性的管道及方式。由於受訪者所敘述的愛情故

事有些是發生在學生時代，有些則是畢業之後，而這兩類認識異性的方式是略有不同的；因此研究者決定分成求學階段及非學生階段來整理之（見表二）。

於求學階段認識異性的受訪者有六十人，而認識的方式分為五種。(一)同學關係：兩人是同班或隔壁班的同學，或同在補習班上課而認識，共十七人。(二)社團：兩人因參加學校社團或宗教性的聚會而認識，有十一人。(三)聯誼性質的活動：兩人透過團體郊遊、聯誼、迎新或校友會而認識，共十一人。(四)透過或經由他人而認識對方：其中包含有意撮合兩人成為男女朋友的「介紹」方式，及不經意地在朋友或親戚家中認識對方，共十四人。(五)其他校外場合的偶遇：兩人因打工、運動、或在速食餐飲店認識，七人屬於此類。

非學生階段認識異性的受訪者有四十人。根據其敘述內容，歸納出他們認識異性的方式可分為四個管道。(一)工作關係：兩人可能因同事或工作地點接近而認識，也有因工作而接觸、認識對方，共十七人。(二)各種團體活動性場合：因參加旅遊、宗教性或學習性活動、或婚宴而認識對方者，共七人。(三)透過他人介紹：已畢業的社會人士的介紹多屬婚嫁取向的「相親」，或以交往為前提的正式安排；其目的性較求學階段的介紹明顯且強烈，共計十一人。(四)偶遇：包括火車上的邂逅、或因拜訪朋友，巧遇對方而認識的情形者，有五人。

表二：受訪者認識異性的方式



綜觀之，本研究有三分之一的受訪者認識異性並與之發展戀情的對象，是來自周遭朝夕相處的同伴。可見有較多的接觸機會及地緣之便，可促進彼此的熟悉度，因而有利感情的發展。而學生階段參與團體性的聚會，如社團和聯誼，更是認識異性且有機會發展成戀情的另一有效方式。

## 二、形成愛情關係的關鍵因素

本研究從探討兩人由認識轉變成為男女朋友的原因來了解愛情關係的形成。仔細分析受訪者的敘述，研究者發現由初識發展成情人關係的原因涉及(一)初相識時的吸引，與(二)個人對後續互動或其他狀況的評估(cognition)與感受(emotion)。受訪記錄中也顯示：對多數受訪者而言，影響此階段關係演化的原因往往不只一個；而研究者也想了解那些因素具有普遍的影響性，因此以某原因出現的頻率計數。以下報告則以頻率多寡的次序呈現情人關係得以發展的原因。

(一)兩性吸引而使當事人決定與對方深入交往。屬於兩性吸引的因素可歸納成下列七項。

1. 欣賞對方的某些特點：有 66% 的受訪者提及喜歡對方某些特點，如能力、才華、個性或特質，其中也有因對方符合個人對現實考量的條件而定情。例如：「當初我認識他時是被他的聲音吸引，他的聲音很低沈、很有磁性。」(1-20)「因為他是憲兵嘛！我從小就住在眷村裡，所以我對軍人特別的鍾愛，尤其憲兵是我最羨慕的……！」(3-16)。

2. 相似效果：兩人間存在共同性，如覺察彼此興趣相投、想法接近、背景相似或個性合得來。一百份受訪敘述中，有 28% 提及因彼此相似而對對方有感情。如：「我和他都蠻喜歡打羽球的，所以，偶爾都會約在一起打羽球，然後打羽球累了，就去喝茶；他也蠻喜歡唱歌的，所以，偶爾會去 K T V 唱歌。」(1-8)「太太在師專是我學妹，所以我們學習過程中，大家都有共同話題，條件接近，發展比較好。...她也很善良，又有工作，彼此性格接近，整體感覺不錯。」(4-4) 值得一提的是，這些受訪者感到與對方近似的特質，並不包括他們自身所厭惡的缺點，

而是他們自己本身還能接受或無所謂好壞的部份。構成兩性吸引的相似效果似乎並未包括「臭味相投」在內。

3. 外表、長相的吸引：當事人強調自己是受對方外在特質的吸引，包括身材、身高、面貌、笑容，甚至只是「那一頭長髮」(2-4)。有 28%的受訪者受外表、長相的吸引而定情。

4. 一見鍾情：包括初識時自己感到與對方似曾相識、投緣或「感覺」很對，及一見鍾情的描述。有 23%的受訪者因此而定情。如：「(我)所看到的是氣質不凡、相貌是普通，她沒有很大的眼睛，...看到她，基於第六感就直覺她就是我所要交往的對象。」(4-14)

5. 因了解或地緣而日久生情：有 16%的受訪者的吸引屬於此類。如：「當時我們醫院有很多阿兵在追她，可能是我近水樓台，和她接觸的時間比較多，所以她最後就選擇了我。」(4-20)

6. 互補效果：當事人發現對方的想法、能力、或個性和自己不同，但可彌補自己的不足、甚至相輔相成。有 14%的受訪者主動提及自己(或彼此)是因互補而喜歡對方。有位受訪者便說：「她會知道你缺了什麼東西，她會一直叮嚀你、提醒你，往往她的東西剛好是你掉的東西，你會慢慢覺得這種人不好找...。」(2-23)

7. 談得來：因為談話投機而產生好感。有 9%的受訪者的吸引屬於此類。如：「第一次見面時覺得這個學長蠻好的，雖然話不多，但是蠻風趣的，講的話也蠻搭的。」(1-17)

上述的吸引因素大多和西方關係發展階段模式所提的關鍵要素類似。比較而言，相似與互補二者在國人愛情關係形成的初期，仍以相似性居多，互補的考量次之。不過，也有少數受訪者是兼有相似與互補的吸引，如個性相似，想法互補；或者相反。值得一提的是：有因興趣相似而彼此吸引，但未有因興趣互補而彼此吸引者。此乃因興趣相同者自然較有共同從事活動興趣的空間；若不同，便不易有發展關係的機會，因此也較難有吸引可言。有少數受訪者自承是因家庭背景相似而吸引，但未見因背景不同而產生互補的吸引。此現象多少反映傳統「門當戶

對」的文化價值，與個己在基本條件上的匹配才可能有愛情可言。

在所有吸引因素中，以因欣賞對方才能、特質而定情的佔最多 (66%)。受訪者因欣賞對方特質而選擇投入這段感情，其中可能涉及兩種微妙的心理狀態。其一是受傳統婚姻文化的影響所致，認定交往是為婚嫁的擇偶心態。由於長久以來，媒妁之言或匹配方成的婚姻文化，使得許多人持有「擇友即擇偶，擇偶為婚嫁」的觀念。即使自由戀愛之風盛行，人們在交往之初，仍易以現實原則來評斷對方的條件。對方的經濟或家世背景或許不再是主要的考量，然而對方究竟有何優異於其他人的特點，則是有無吸引力的重要基礎。對本研究的許多受訪者而言，對方具有某個(些)令自己欣賞的特質，是使他們選擇投入這段感情的關鍵因素。

個人補償不足(complementarity)的內在動力是另一個可以解釋欣賞對方長處何以構成兩性吸引的原因，此可由 Reik(1957; 孟祥森譯, 1997)的觀點來說明。Reik認為：人在成長的過程中會因認知到自己所無法具足的一些特質，而發展出理想自我(ego ideal)，即自己想要成為的樣子；而愛情的產生是理想自我的替代與滿足。因此，當個體對自己感到不滿意，又遇上一位正好具有自己所缺乏、但又欣羨不已的特質的異性時，愛情的火花往往就此迸現。兩性吸引在某種程度上反映出彌補自己不足的心理作用。

另外，因外貌或印象而定情者亦佔相當比例(含一見鍾情，共 53%)；可見外表印象似乎也是點燃愛情火花的必要條件。不過對大多數人而言，內在特質的相似、互補或特異與否對愛情關係的形成(佔 66%)，似乎較外表印象更具有關鍵性的影響。

(二)個人的評估與感受：除了吸引因素外，當事者在認識對方後，對彼此接觸與互動所產生的認知與感受，也是決定兩人成為男女朋友的重要原因。研究者以前述的分類模式來呈現這部份的分析。

1. 個人心態：研究者發現有 21%的受訪者之所以產生戀情，和當時個人的心理狀態有密切關係。受訪者中不乏因結婚壓力而談戀愛；亦有因寂寞、羨慕別人、對愛情感到好奇或虛榮心作祟而交男女朋友。例如：「交往前，因為同儕的朋友啊！

大約都已經有好的對象，有人在追，然後自己沒有，就覺得有點失望，看他們走在一起，就有點羨慕啊...。」(1-8) 因為後種心情而交男(女)朋友的受訪者，其當時大多處於中學或大一、大二的年齡階段，顯示青少年較易受同儕影響、比較，以及用找對象來填補心理空虛的現象。

少數受訪者描述其關係的形成時，提及一種個人認知作用的有趣現象：受訪者起初因誤解而對對方的印象很差，但因有一些接觸後，印象全然改觀；這種曲折使好感加速累積。如：「那時候我和我先生互相印象都不好，他很輕浮，很不友善，所以我也非常不友善，...他也覺得我是一個很兇的女人，...(後來)開始聊天，就發現這個人不是我所想的那麼壞，他也發現我也不是他所想的那種不可理喻的人，...大家互相聊天講話，就開始覺得給對方有一個很好的印象...。」(3-10) 此外，對「選擇」的評估是少數受訪者決定是否接受追求的考慮因素。有受訪者提及因為別無選擇(如 4-16)，所以接受對方的情意；也有的是在兩者比較之下，凸顯出對方的好，因而選擇他(她)為男(女)朋友(如 1-11, 3-14)。

2. 相待品質：有 39% 的受訪者是因彼此的表現或對待方式，而展開愛情關係。有些受訪者在敘述中表示感受到對方對自己的關懷及愛意，因此接受這份感情；也有受訪者是以追求者的姿態，努力表現而感動對方。前者如：「他是會用具體的行動來代表他關心我，包括一些生活起居、交友狀況、身體情形，...他會讓我無時無刻感覺他在我身邊...。」(1-9) 後者如：「我本人嘛！又矮又有點胖，講話又有一點結巴，...所以我拚了！...經過了千錘百鍊、不屈不撓的精神，我以最誠懇的心打敗我的勁敵，打動女孩子。」(4-7)

在關係中自我被滿足是另一個反映相待品質的因素。對某些受訪者而言，個人心理的需求在與對方互動時得到滿足，是使關係進展成男女朋友的重要原因。自我被滿足包括：被對方欣賞、被需要、被信任，或和對方在一起覺得有安全感。

3. 人爲的外力：由於他人的推波助瀾、介紹或認定，促使當事人接受愛的事實。因此股力量而發展戀情的有 24%。例如：「那天回宿舍的時候，同學就指著我問：『他是誰啊？』然後他回去雲林了嘛！室友就一直問我說：『他到底是不是妳

boyfriend?』...我就遲疑啊！『到底是不是？Yes?No?』我就說：『Yes!』就把他的事跟她們講啊。她就說：『恭喜你啊!』」(1-3)

4. 非人爲的外力：緣份、神的力量、以及特殊事件的發生，都屬於此類；有 9% 因此確定男女朋友的關係。有時關係的促成是因為人爲與非人爲兩股外力使然，有一位受訪者便是如此：「也許是人住進醫院的關係，情感特別脆弱、敏感，先生每天到醫院陪我，讓我非常感動。媽媽也非常感動，就說：『這個男孩子非常細心，而且又體貼，你可以試著接受他。』我也覺得不錯，所以我們兩個就有進一步的發展。」(3-15) 該受訪者會感受到對方的好其關鍵在於自己生病此一事件，那時因自身感情脆弱而格外易受感動。這種非自我能控制的事件與經驗即是所謂的非人爲外力之例。

綜言之，愛情關係的形成涉及個人與對方互動過程的評估，其中包括吸引程度、是否有其他選擇，以及對方在互動過程中感動和滿足自己的程度。對某些受訪者而言，個人當時的心理狀態似乎扮演發動機的角色(諸如：喜歡對方、或感受到對方待自己的深情)，是促使個人主動或快速投入感情的關鍵因素。而外力的介入則有催化的作用(如：媽媽或朋友的建議、或因某一事件的發生而得以觀察到對方的心意)，它提醒個人省思這份關係發展的可行性，並可能直接促使個人接受這段愛情。這些因素可以確定男女朋友的關係形成，但是卻未必保證關係得以持續進展，下文便要一探關係發展的究竟。

### 三、愛情關係的典型表現

前文提及愛情是有別於友情或婚姻的一種關係形式，研究者認為關係發展過程的分析，著重於了解當事人在愛情關係中的典型表現，可以幫助我們明白愛情的規範(norm)，並藉此提供「什麼才算是愛情」的答案。因此這部份的分析報告著重兩人深入交往所涉及的行爲、情緒與認知等描述的歸納整理，而非多少人履行此規範的計數報告。茲就行爲、情緒與認知三面向分述如下。

(一)定情後的行爲表現，從此部份的呈現提供我們對戀人行爲有進一步的瞭

解，愛情的行為表現通常反映在以下四方面。

1. 約會行為的增加與多元化：當事者是否在談戀愛可以從他們的約會行為看出端倪。根據受訪內容，戀人約會行為可依進行的方式與內涵而分為四種。

- (1) 交流性的活動，如打電話、書信往返或以言語示愛。這類行為對戀愛中人極為普遍，是關係發展基本且必要的條件。例如：「她幾乎每天都會等我的電話，我幾乎每天會打電話下去，那變成日常生活中不可或缺的一部份，如果有一天沒打電話會覺得全身不對勁、很奇怪。」(2-15)
- (2) 從事休閒、娛樂性的活動，包括：看電影、吃飯喝茶、逛街、散步和出遊；其中出遊有從團體行動轉為兩人獨行的明顯改變。
- (3) 討好式的行為，如送禮物、慶生、製造驚喜，也是不可少的表現，對某些受訪者有加分的效果。
- (4) 服務性的活動，以接送對方為主，包括上、下班或來回學校與住處等；這一類行為除了提供服務外，也為彼此增加相處的機會，且多半使對方倍加感動。

這四類行為在相識階段偶有出現，但在定情之後，其被重視的程度與出現頻率則明顯增加。根據受訪者的敘述，戀愛時期的約會行為往往不限於某一種，至少會出現有兩種以上的約會行為。如：戀人下班或放學後接載，便一起去吃飯、看電影；此為服務性與娛樂性兼具之例 (1-4, 1-5, 4-5, 4-6 等)。除此之外，也有的回家後再以電話聯繫(交流性)，或以禮物傳情(討好性)(3-23, 4-20)。

Lemieux(1994)曾調查 337 位大學生的愛情行為，分析出五種一般對情人的行為表現。這五種愛的表現分別是：(1)從事共同的活動(mutual activity love)，如：一起吃飯、看電影、逛街，(2)物質上的示愛(offering of love)，如：送對方卡片及禮物，(3)紀念性的示愛(keepsake love)，如：寫情書、情詩給對方，(4)無私的奉獻(selfless love)，如：幫助對方、參與對方的嗜好，及(5)表示願意隸屬於對方(subordinate love)，如：為對方做飯、做家事、加入其生活圈。仔細對照，國人愛情的行為表現與西方研究結果幾無差別。也許愛情行為的表現對大多數人而言，是一種發乎

情、企圖討好愛人和維持關係的心理本能。

2. 親密的肢體接觸：兩性由身體距離的靠近到親密的接觸是愛情發展中不可避免的過程。但研究者發現：受訪者通常不會主動提及此類話題，在被問及時，有些受訪者甚至不願回答。分析坦露個人肢體接觸程度的受訪內容，結果顯示：擁抱與接吻(俗稱二壘)是成為男女朋友後較普遍的接觸程度，牽手並不一定算是定情的行為，接吻才算是確定兩人關係的標竿。

本研究有十二位受訪者在敘述中坦承在定情後與對方發生性行為，其中有二位是同居。有的受訪者認為這是愛情自然的結果，只要兩情相悅即可(如 3-21)；也有的是已認定對方為婚嫁對象，所以接受婚前性行為的發生(2-20)；也有受訪者表示已感到後悔，奉勸他人勿好此道(1-18)。由於性話題的禁忌，本數據只能算是保守的統計。這些受訪資料所反映的事實是：對戀人而言，肢體的接觸猶如棒球比賽，是一種「往前進且不可逆」的行為；通常當事人有了初次牽手的經驗後，往後進展的目標便是所謂二壘、三壘更親密的行為，至於是否擊出「全壘打」則待個人的心態、關係品質和情境等因素的交互作用了。

3. 相待品質的改變與複雜化：與關係形成期比較，這個階段的相待品質涉及個己或對方有更多的付出表現，其中包含幫助或服務對方，甚至因這段關係使自己在態度或觀念上而有的改變。這種付出是以為了讓對方過得更好的情意為出發點，與上述為了多和對方接觸的服務性活動是有區別的。例如：「我對她不斷付出我的愛情，就好像父母親在照顧一個小孩一樣，不要求任何回報，只要付出。」(2-3)也有受訪者提到對方為自己的付出：「他就是蠻認定這個感情，然後變得非常非常地照顧我...我還在忙的時候他就幫我放一個便當在我桌子上...我們的約會他常常是從新竹，禮拜六、禮拜天上來，他永遠都陪我加班，或者就是看著我很辛苦，他也不忍心。」(3-21)

此外，男女雙方在精神上的鼓勵、關懷，包容與體諒，也是在定情階段中被受訪者所強調的相待品質。如：「談感情是需要許多溝通和退讓的，...我覺得要多一些體諒跟包容，多想想對方的好處吧！我也常檢討自己的缺點，不希望自己的

不好造成別人的負擔。」(1-23) 也有受訪者提及兩人的分享增多，有些是藉由電話、書信的交流、喝茶時的聊天、或其他共處的機會，來自我表露與了解彼此。

相待品質另一現象是因關係密切後，兩人接觸頻繁，衝突因而發生；而爭吵是否能解決與處理得宜、以及面對衝突時的心態，均是影響關係持續發展的重要因素。有位受訪者說：「每次吵完架之後，我們就跟著一起好，我們感情就更好。這或許是我們兩個的相處之道，因為我們的共識就是說吵完架之後，這件事就讓它隨風去。...我們兩人雖常吵架，但是我們從來沒有說過要分手這兩字，因為我們很清楚吵架只是一時的。」(2-5)

#### 4. 涉入彼此的生活或社交圈

代表愛情關係發展的另一特質是：隨著交往頻繁，有更多的機會互相認識各自的朋友、涉入彼此的生活與社交，甚至介紹給家人。當然，互相涉入生活的核心後，可能使彼此關係更為確定和緊密；但也可能因此發生衝突。前者如：「交往一陣子後，...我放假回家，都帶著謝小姐去見我的親戚、我的姨媽。她也帶我去見她的好友。」(4-8)；後者如：「我有時候會去社團，會認識一些較活耀的人，他會希望我不要往外跑，我就覺得這個人怎麼這麼悶。...後來他對我身旁的朋友有一些不太一樣的看法，...他對我身邊的人都有意見時，我就懷疑了...兩個人性格是不是有什麼不搭...。」(1-17)

(二) 戀愛中的典型情緒反應：個人在定情後的情緒會因著對方或關係變化而起伏，其中有甜蜜、也有苦澀。有許多受訪者提及交往過程中感到甜蜜、被呵護或感動的情緒；此與上述相待品質息息相關。例如：「在我們工作上會互相呼應，有時候因為在同一個地點上班，會碰到一些挫折，無力感，這個時候最需要身邊有一個人來安慰你，鼓勵你，...這個幫助我在這邊不是能夠用言語形容的，那是出自內心的感受，那種感受真的太奇妙、太好了、太完美了。所以，我感覺就是說這個人在我的生命裡面，她是一個很不錯的人。」(4-17)

吃醋或嫉妒是愛情關係中另一典型的情緒。愛情是一種排他、僅屬於兩人所有的關係特質似乎反映在這類情緒上。綜合受訪者的敘述，坦承自己曾有嫉妒心

情或對方出現吃醋反應的有二十五人之多。其中多半因為不滿對方其他的社交生活，尤其是與異性的往來，或認為對方不夠關心、在意自己，而引發吃醋的反應。如：「是他的個性問題吧！他有時候會和其他女孩子很好吧！而我是那種比較會吃醋型的女孩子，這中間也許對他是有一點點不滿...。」(3-9)「(我們)電話講了五分鐘之後，話題就沒有什麼交集，就會故意耍脾氣或是開始吵，...互相挑剔，不應該和別的男人使眼色，不應該和其他的女孩去吃飯的一些小毛病。」(4-20)

少數受訪者提及思念及渴望和對方在一起的心情，甚至因離別而感到依依不捨或難過傷心。這些情緒反映愛情關係中的依附特質(Shaver, Hazan, & Bradshaw, 1988)，即：戀愛中人會經歷需要對方的回應及關懷，渴望與對方互動，分離時的傷心苦惱、甚至絕望等感受。

愛情關係進一步發展的特點是出現「共同體」的體認，包括情緒上互相影響、心理上的依賴、金錢上的往來、甚至對生命的依存感受。以吃醋為例，兩人關係中若有一人表示不滿，另一人的感受很難不受影響：「像如果我跟另外一個女孩子在說話的時候，她總是會用一種吃醋的眼光看著我，而且用冷漠的口氣和我說話，讓我覺得很不是滋味。」(2-2) 而因相處日久，對方的重要性也在自己對他(她)依賴中反映出來：「其實兩個在一起的時候，覺得沒什麼，就是多一個人來照顧你，可是久了之後，發現，你就會開始依賴他，你有什麼事情就會第一個想到他...。」另外，有位受訪者提及在某個深夜與男友出遊發生車禍，男友要走過結冰的馬路與肇車者交涉，受訪者在男友過馬路，大叫他要小心時，有如此的體會：「那時我突然感覺到我似乎不能沒有他，他已在我心中有很重要的地位，所以那一次真的是完全確定，...我們就定了！」(3-23) 這類屬於「我們」(we-ness)的情感經驗可能是促成關係深入進展的因與果。

(三) 戀愛中個人的認知反應：在愛情關係發展過程中，當事人通常會發現或更確認兩人的相似性或互補部份，或表現出更欣賞、肯定對方，以及開始幻想、計畫未來等認知作用。例如：「因為我們對彼此都是認真的，所以對未來做了很多的計劃，包括我現在努力把二專讀完，他服完兵役之後，認真的去找一份好工作，

他努力打拼，做出一點成績來證明我們倆是真的有心要相守在一起，所以我們有很多具體的計劃...。」(1-9)

Rubin(1974)曾指出：愛情不像喜歡只是純然地欣賞對方的特質(如：成熟、聰穎或明智的判斷力等)；它的主要內涵包括：依附、關心與親密感。若與本研究分析結果相對照，Rubin(1974)所定義的愛情較著重相待品質，以及想念或渴望的情緒感受；對於戀愛中人的認知、約會行爲及其他情緒，則未加以討論。雖然Sternberg(1986)所提出的愛情三元論(triangular theory of love)中的承諾(commitment)即屬於認知的作用；但個人對於愛情關係的評估與衡量部份則未被加以討論。本文就所探討的愛情關係中會出現的行爲、情緒與認知反應，算是較接近愛情全貌的呈現。

再者，對國人言，愛情的發展有時不只是兩個人的事，旁人的干預也是一股不容忽視的影響力。研究者發現：父母的贊成反對、家人的意見，或是朋友的居中協助或作梗，均成爲關係發展的助力或阻力。若是助力，固然有益兩人愛情的持續；若是阻力，則端視雙方的承諾與堅持程度。受訪者中有人提及這種化阻力爲助力的經驗。其中一位因同姓遭父母反對，對方做了一些努力：「後來我的先生就每個禮拜給我爸爸一封信，信裡面就這樣慢慢地溝通，慢慢感動我的父親，我的父親也接受了這一個未來的女婿。」(3-3)

也有爲反對而反抗，堅持自己選擇的人：「...我的親戚就這樣看過她，最後就有人跟我老爸講，說她太矮了。當時我就很生氣，連我交一個女朋友，他們都要管。...我就(決定)一定要交給他們看，而且這個我也很喜歡...。」(4-18)

#### 四、愛情關係的結束與婚嫁

##### (一) 關係結束的因素

本研究所收集的一百個愛情故事中，有三十五個分手的故事，其中包括三十位敘述的是婚前分手的故事，另外有二位單戀，一位離婚，及二位交往後分手又復合，研究者取其分手的部份做探討。此部份的分析仍以個人心態、相待品質、

人爲與非人爲外力等四大類來做爲歸納整理的根據。

結果顯示：分手原因大多涉及兩個以上的因素，且主要來自於不良的相待品質，佔 52%以上(分析後的總原因數共一百個，有五十二人原因屬此大類)。其中有十六位當事人在深交後發現彼此價值觀或想法不合，生活交集越來越少，或因彼此學歷、背景不配，決定結束關係。這些因素與吸引中的相似性及相配性有關，可見吸引因素不僅影響關係的形成，且對關係分合有持續的影響。

溝通不良、爭吵不斷、或因誤會而分手是另一與相待品質有關的因素，有十一人因此分手；另有五人覺得自我無法獲得滿足，在關係中不被信任、或不被了解而選擇分手。有少數因彼此對親密行爲沒有共識，或感到不公平而無法在一起。此外，也有六人因對方變心而結束關係。

因人爲外力對關係造成負面傷害的原因佔 19%，其中因親友、師長反對而分手者五人，第三者介入使原有關係無法繼續者十四人。由此可見，如何維繫兩人間親密的聯結，不爲外人所動是戀愛中人的大考驗。

因個人心態分手者佔 16%，有受訪者認爲自己無法進入情況，或因對方用情過深、令自己倍感壓力(七人)；回想爲何分手，有五位認爲是自己不夠成熟，不懂把握或不善經營愛情所致。

時空距離常被認爲是個人不可掌控、可能會導致分手的非人爲外力因素，例如：本研究提及擔憂兵變的受訪者就有九人。然而統計所有受訪者在交往中，彼此因當兵、畢業後回鄉或工作而曾分隔兩地的有三十五人，其中有八人後來分手，但認爲時空距離是導致分手主因的有六人。若以分手比例(6:8)言，分隔兩地的戀情似乎難以持久；但考慮其他兩地交往卻未危及感情的人數，時空距離似乎是考驗兩人情意是否堅定的關卡，而非構成分手的必要理由。兩人若能因分離而學會有效地傳情達意、關懷彼此，以及互相信任，時空距離反而會是促成關係完成的助力。

綜觀分手因素，雖有外力影響，但相待品質是分手與否最主要的關鍵因素(佔一半以上比例)，如果當事人懂得如何經營情感與溝通相處，應可大爲減低兩人關



### 一、主要發現與輔導教育的建議

(一)兩人相識的方式以同學或工作關係居多，地緣之利與較多的接觸機會確有提昇愛情關係發展的可能。而透過不同方式認識對方之後，兩人之所以能有進一步的發展，端賴彼此是否保持連繫。本研究中有有的受訪者是直接採取追求行動；有的則受人為外力之助，從中穿針引線；也有的是以天天通電話或久久一封書信與對方聯絡情誼。也許，保持聯絡不一定求得愛情；但是如果兩人之間一旦斷了線，則初識的關係便沒有進展的可能。

此外，研究顯示：無論是學生或社會人士經由團體結識異性的機會最高。故站在兩性教育與輔導的立場，宜鼓勵適婚男女多參與社團活動，且不必排斥熱心親友的安排，尤其是工作階段的男女，宜培養開放及不懼旁人說媒的健康心態，方能增加認識異性的機會，以開創愛情的契機。

(二)分析兩性吸引因素的結果顯示：國人「一見鍾情」式或良「緣」天賜而發展的愛情並不算多見，此與西方以熱烈型(Eros)，即講究浪漫、一見鍾情且注重外表吸引的感情居多(Hendrick & Hendrick 1986, 1989)的情形是略有不同的。內在特質的吸引及相似性反而是造成國人兩性吸引，進而發展愛情的普遍原因。因此，如何鼓勵每人培養自己吸引異性的人格特質、能力或才華，使自己成爲一個可愛的人(able to be loved)，而不再自傲或自卑於外表的吸引，也應是兩性教育與輔導工作的重點之一。

(三)愛情一旦開展，便同時牽動個人在認知、行爲與情緒的變化，而且與對方的知、情、行息息相關，是一種互相依存(interdependent)的關係。例如：肢體親密的接觸行爲往往會引發思念及渴望與對方在一起的情緒，甚至對未來的期盼，反之亦然。而甜蜜和感動有助於提昇相待品質，因而更欣賞、肯定對方，反之亦然。再者，前文提及：兩人涉入彼此的生活後，可能使關係更爲確定和緊密；但也可能因此發生衝突，導致不快，甚至更見彼此難以匹配共處。可見愛情關係的發展越趨親密，彼此互相影響的程度便隨之加深；姑不論兩人交往的結果是分合聚散，愛情這種互相依存的特性，一定會影響對方，更會影響自己。

由於涉入愛情關係便會牽動當事人的認知、行爲與情緒，無怪乎個人在面臨關係困難時，易有「當局者迷」之失。兩性教育與輔導的重點之一宜加強培養學子感性與理性兼顧的能力。在沈醉、品嚐愛情的甜美時，也應能保持客觀的評估與思量，方能發展健康適性的親密關係。

(四)相待品質在國人愛情關係的形成與結束均扮演最重要的角色。兩人在交往過程中，如何對待彼此、如何滿足彼此的需要與期望、甚至如何有效處理嫉妒、第三者的加入、以及衝突或誤會的溝通在在影響個人對關係的滿意度及承諾感。此與西方的研究發現有呼應之處，即：兩人之間能彼此坦誠、自我表露與適時表現忠誠、及個人對關係的滿意度等互動條件，均與關係穩定、不易解離有密切的關連(Simpson, 1987; Guerrero, Eloy, & Wabnik, 1993)。

對實務工作者而言，如何加強個人在兩性親密關係的相處能力與自我省察是不容忽視的一環。尤其是對於面臨分手困難的個案，協助其省思兩人關係的品質、覺察彼此不適合的內、外在因素，及探討對方選擇離開的原因，並進一步了解愛情是互動、對等的付出(mutuality)，不是單靠某一方努力便可修復的，應有利其勇於面對分手的事實，走出失落，而能另謀一段成功的愛情。

(五)國人愛情關係的發展深受社會人際連結(social network)的影響。從分析結果顯示：從初識、定情到婚嫁決定的過程，家人及其他親友扮演著介紹、檢核與認可的任務。當事人若逢適婚年齡而無「偶」，周遭親友通常會表示關切，甚至熱心安排介紹。而論及婚嫁時，提親、合八字或民俗忌諱的考量，均反映出家族的干預力量。此外，當事人將自行認識的對象介紹給親友，其中除了有確定彼此關係的意義外，如何通過親友的檢核，贏得認同，則是對關係能否繼續的一種挑戰。對國人而言，如何在自我抉擇與家人涉入程度之間取得平衡，是個人因應愛情關係的重要課題之一。

綜合分析發現，研究者認爲：家長與教育工作者宜正視國人愛情真實的行爲與情緒等現象。研究顯示：愛情的作用使個人本能地想取悅對方及維繫關係；隨著關係發展，當事人的情緒亦有酸甜苦辣的起伏變化；當兩人一旦涉入感情，肢

體親密的接觸自然發生，且程度有加深的現象，這些都反映出台灣人真實鮮活的愛情生命。然而，受到傳統以婚姻為重的擇偶文化薰陶，以及禮教「發乎情，止乎禮」與「夫婦」人倫的規範，多數國人似乎習於少「談論」戀愛，而默默「進行」戀愛；不願談性的受訪情形即為此現象的反映。如果時下青年學子的愛情能受到正視，姑不論成熟與否，都能在不被斥責及批判的前提下，有和父母、師長理性溝通的機會，或透過專業輔導人員適性的引導與討論，也許社會將減少一些因愛情困擾而致自傷或傷人的不幸事件。

## 二、研究貢獻、限制、與未來著眼的方向

本研究的分類及描述旨在剖析影響相識、定情、及分合的主要因素，並提供一份以國人為研究對象，所歸納整理出有關愛情關係發展的綜覽報告。本文最主要的貢獻在於為國內逐漸蓬勃的愛情研究領域中，增添一份實徵的結果報告，並且從中提出有關兩性輔導的重點與方向。

然而，愛情是極為複雜的人際及個人心理現象，其中仍有許多值得深入探究及討論之處。本文以婚嫁代表愛情關係的結果，並非意指婚姻關係中沒有愛情存在；事實上，針對兩人進入婚姻關係後，其感情與互動的後續研究是極具意義的努力方向。而本研究採內容分析，將訪問資料以量化方式呈現結果，對於個人的愛情經驗自然較難完全深入地探究；在訪談的進行上有半數以上是以修課作業的方式要求學生執行，在質的控制也較難完全掌握。因此未來可在關係的縱貫面上，以個案分析方式長期探討每一段關係的起始與分合，並廣泛收集資料至飽和點，如此或許能發展出本土兩性親密關係演變歷程的理論模式；甚至可根據個人特質(如：人格特質、愛情觀與態度)加以分類，再深入分析其愛情關係的歷程並加以比較，或許可以更清楚地建立國人愛情的發展模式。

此外，本研究涵蓋不同婚姻狀態與性別的樣本，但限於本研究的焦點，未加以探討不同次族群的關係發展，日後加以探討性別在關係演變過程可能出現的差異及其影響性，應可豐富兩性教育的題材與內涵。這些議題均是對愛情有興趣者

可投入的研究方向之一。

註：本研究協同分析者為成大教研所饒夢霞副教授，特此誌謝。另本研究初稿已發表於1998年世界心理衛生與輔導會議論文集，3:251-3:266。

## 參考文獻

- 朱重聖 (民 72). 淺論我國婚姻與家庭制度的演變。文藝復興月刊, 146, 22-29。
- 利翠珊 (民 86). 婚姻中親密關係的形成與發展。中華心理衛生學刊, 10 (4), 101-128。
- 余振民 (民 88). 未婚男性的愛情觀—現象學方法的研究。政大心理研究所，碩士論文。
- 余德慧 (民 80). 中國社會的人際苦痛及其分析。見楊中芳、高尚仁合編：中國人中國心—人格與社會篇。台北：遠流出版社。
- 李維庭 (民 84). 愛上一個人—愛情現象的詮釋。臺大心理研究所，碩士論文。
- 李美枝 (民 79). 兩性對性別角色之偏好及兩性之間的喜歡、愛情與婚前性行為容許度。女性心理學, 頁 135-171。台北：大洋出版社。
- 林宜旻、陳皎眉 (民 84). 愛情類型、嫉妒與關係滿意度之相關研究。政大教育與心理研究, 18, 287-311。
- 林語堂 (民 63). 吾國與吾民。台北，大方出版社。
- 卓紋君 (民 83). 中國人的愛情風格。高市鐸聲, 5(1), 70-77。
- 卓紋君 (民 87). 當今心理學界對愛情的研究與方向。中華心理衛生學刊, 11(3), 87-107。
- 柯淑敏(民 83). 分手經驗的個人意義：一種故事的觀點。輔仁大學應用心理學研究所，碩士論文。
- 陳勤惠 (民 89). 焦慮矛盾依附的女大學生之情傷經驗研究。屏東師範學院教心與輔導研究所，碩士論文。

- 彭懷真 (民 85). 新新人類新話題。台北：希代。
- 楊茜如 (民 89). 大學生愛情觀、性別角色與兩性關係及相關因素之研究。彰化師範大學教研所碩士論文。
- 張老師月刊編輯部 (民 79). 中國人的婚戀觀。台北：張老師出版社。
- 張老師月刊編輯部 (民 84). 中國人的愛情觀。台北：張老師出版社。
- 楊國樞 (民 79). 中國人之緣的觀念與功能。見楊國樞主編：中國人的心理。台北，桂冠出版社。
- Berscheid, E. & Walster, E. (1974). A little bit about love. In T. Huston (ed.) *Foundations of interpersonal attraction*. NY: Academic Press.
- Brehm, S. S. (1992). *Intimate relationships*. NY: McGraw-Hill, Inc.
- Kerckhoff, A. C. & Davis, K. E. (1962). Value consensus and need complementarity in mate selection. *American Sociological Review*, 27, 295-303.
- Guerrero, L. K., Eloy, S. V., & Wabnik, A. I. (1993). Linking maintenance strategies to relationship development and disengagement: A reconceptualization. *Journal of Social and Personal Relationships*, 10, 273-283.
- Hazan, C. & Shaver, P. (1987). Romantic love conceptualized as an attachment process. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, 511-524.
- Hendrick, C & Hendrick, S. (1986). A theory and method of love. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50, 392-402.
- Hendrick, C & Hendrick, S. (1989). Research on love: Does it measure up? *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, 784-794.
- Lemieux, R. (1994). *An exploration of behavioral love*. Paper presented in the 1994 conference of American psychological Association.
- Levinger, G. & Snoek, J. D. (1972). *Attraction in relationships: A new look at interpersonal attraction*. NY: General Learning Press.
- Levinger, G. (1983). Development and change. In H. H. Kelley (Ed.), *Close relationships* (Cp.8, pp. 315-359). NY: Freeman.
- Lewis, R.A. (1972). A developmental framework for the analysis of premarital dyadic

- formation. *Family Process*, 11, 17-48.
- Lewis, R.A. (1973). A longitudinal test of a developmental framework for premarital dyadic formation. *Journal of Marriage and the Family*, 35, 16-25.
- Lieblich, A., Tuval-Mashiach, R., & Zilber, T. (1998). *Narrative research: Reading, analysis, and interpretation*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Marson, P. J., Hecht, M. L. & Robers, T. (1987). 'True love ways': The subjective experience and communication of romantic love. *Journal of Social and Personal Relationships*, 4, 387-407.
- Murstein, B. I. (1976). The stimulus-value-role-theory of marital choice. In H. Grunebaum & J. Christ (Eds.), *Contemporary marriage: Structures, dynamics, and therapy* (pp. 165-168). Boston: Little, Brown.
- Orlinsky, D. E. (1974). Structural features of the romantic love relationships. In M. Cook & W. Glenn (Eds.), *Love and attraction: An international conference*. Oxford: Pergamon Press.
- Rubin, Z. (1974). From liking to loving: Patterns of attraction in dating relationships. In T. Huston (Ed.), *Foundations of interpersonal attraction*. NY: Academic Press.
- Rusbult, C. E., & Buunk, B. P. (1993). Commitment processes in close relationships: An interdependence analysis. *Journal of Social and Personal Relationships*, 10, 175-204.
- Shaver P. R., Hazan, C., & Bradshaw, D. (1988). Love as attachment: The integration of three behavioral systems. In R. J. Sternberg & M. L. Barnes (Eds.) *The psychology of love*. New Haven: Yale University Press.
- Simpson, J. A. (1987). The dissolution of romantic relationships: Factors involved in relationship stability and emotional distress. *Journal of Personality and Social Psychology* 53: 683-692.
- Sternberg, R. J. (1986). A triangular theory of love. *Psychological Review*, 93, 119-135.
- Surra, C. & Huston, T. (1986). Mate selection as a social transition. In D. Perlman & S. Duck (Eds.), *Intimate relationships: Development, dynamics, and deterioration*. Beverly Hills, CA: Sage.

## An Exploratory Analysis on Taiwanese Love Relationship and its Implication for Counseling Heterosexual Relationships

WenChun Cho

### Abstract

This study explored the development of love relationship among Taiwanese people. The researcher conducted in-depth interviews with 100 subjects, including 25 single females, 25 single males, 25 married females, and 25 married males. The content of the interview focused on interviewees' emotions, cognition, and behavior of love relationship they experienced. Subjects were from different areas of Taiwan. Their education background varied from elementary level to graduate level. Their age range was from 15 to 51 and their love relationship was lasted from 4 days to 15 years. The researcher analyzed the interview reports based on four themes: (1) channels of knowing mates, (2) attractions between couples, (3) the developmental process of love relationship, and (4) reasons for breakup and marriage.

The main findings were as follows: First, most people got acquainted with mates through either schoolmate relations or working relations after they graduated. Second, the formation of love relationship was related to several attraction factors and individuals' functions of cognition and emotion. Third, romantic love relationship is dynamic and interdependent in the sense that individuals' cognition, emotion, and behavior changed depending upon their interaction with lovers. Finally, the decision of getting married or breakup was not only related to interpersonal factors, but also influenced by outside forces (e.g., parents' opinions), which reflected traditional Chinese culture. The implications for counseling Taiwanese heterosexual relationships were discussed.

**Key Words:** love relationship, breakup, marriage, dating, counseling

國立高雄師範大學輔導研究所  
諮商輔導文粹—高師輔導所刊  
民 89, 5 期, 31-76 頁

## 國小害羞兒童在遊戲治療團體中互動歷程之分析研究

李玉卿

高雄市太平國小教師

廖鳳池

高師大輔研所副教授

本研究主要目的在瞭解害羞兒童在遊戲治療團體過程的互動歷程。研究採歷程研究，以高雄市某國小三位害羞兒童為研究對象（以 B、C、D 表示），團體中並配置不害羞兒童乙名（以 A 表示），以改善團體動力狀態。本研究的團體是每週兩次，每次四十五分鐘，共十七次的兒童中心取向遊戲治療團體，遊戲過程錄影，據以進行團體互動歷程的分析；從中再探討成員互動情形，害羞兒童口語改變歷程及非口語改變歷程情形。

研究結果如下：

- 一、團體中成員的互動情形在前五次團體主要以兩人的互動型態為主，第三次團體首次出現四人互動的情形，直到第八次團體開始，四人彼此的互動密切且頻繁。
- 二、三位害羞兒童中，B 成員口語頻率改變是隨團體進行次數的增加而先增後減，C 和 D 成員則是隨團體進行次數的增加而增加。在口語內容的改變上，B 成員在口語內容型態有明顯的轉變，如探索發現的描述、設定遊戲規則、表達修復字眼；D 成員則包含較多的聯盟、合作字眼，如「我們」、「一國」。
- 三、三位害羞兒童在情緒轉換上皆是先出現正向情緒，再出現負向情緒，最後都回復為正向情緒狀態，然而其轉換時間有個別差異。

關鍵詞：團體互動、害羞兒童、遊戲治療團體、歷程研究

## 壹、緒論

### 一、研究動機與目的

害羞是一種普遍的經驗，無論各種背景、年齡或不同性別的人，都有此種問題 (Stott, 1984)。Lazarus(1977)針對 396 名小學五年級學生的調查，發現：有 38% 的學生自認為害羞，59% 的學生希望自己能不再那麼害羞，46% 的學生認為害羞使他感到困擾，47% 的學生希望參加諮商團體以減輕害羞。Claire(1999)認為有 15% 的美國人有隱藏的害羞傾向，認為自己在陌生人面前會怕羞，在社交場合中會感到害怕，且相信自己會做出愚蠢的事，擔心被批評或出糗事。美國今日雜誌 1999 年 1 月整理各國害羞情況發現：英國有 45%、墨西哥 39%、以色列 33%、德國 50%、法國和日本則都超過一半的人自認為有害羞的特質。由此可知害羞的問題十分普遍。雖然，一般害羞者還不致於嚴重到「懼人」的程度，但是，害羞對個人的適應有很大的不良影響，研究發現：害羞的人朋友較少 (Jones & Russell, 1982)、社會網絡小、社會支持低、較不滿意他們的所有關係，因而感到寂寞 (Jones & Carpenter, 1986)；Claire(1999)發現害羞的孩子通常會伴隨低自尊的情形，對自己相當沒自信。

Zimbardo 等人 (1975) 根據多年的研究經驗指出，害羞的人有以下七項人際交往上的困難：1. 社交問題：不輕易與人相識、結交新朋友、享受新的或不同的經驗；2. 負面的情緒：如焦慮、沮喪和寂寞；3. 不能自我肯定和難以表達自己的意見；4. 過度的沈默，以致使他人無法認識其真正的特質和才華；5. 不良的自我投射，給他人一種不友善、勢利眼以及不想與人交往的印象；6. 在他人，尤其是陌生人或團體面前有溝通與思考的困難；7. 過渡的自我意識和在意自己的一舉一動。在一般團體中，我們也發現被忽略兒童常伴有害羞特質，他們不太愛說話，比一般兒童更無企圖要參與團體，也很少引起他人的注意 (Coie et al., 1990)。

J. Piaget 認為遊戲是具體經驗及抽象思考間的橋樑；林建平 (民 77) 認為遊戲在兒童生活中佔有非常重要的地位，遊戲可作為瞭解兒童的工具，是國小諮商員

瞭解兒童的有利工具；Ginott(1961)曾說：「遊戲是兒童的話語，玩具是兒童的字句。」，Axline(1969)也曾說：「遊戲治療提供孩子一個地方，能夠誠實的、坦率的、直接的表達他自己。」；另外，Dimick 和 Huff(1970)也建議，在兒童能熟練的運用語言表達之前，遊戲就是輔導員和兒童之間最好的溝通媒介 (葉貞屏，民 83)；此外，首位研究者在小學任教三年，與兒童接觸的經驗中，發現遊戲確是兒童的本能，在遊戲中，兒童常能盡情表現出他們所知、所感的內心世界，兒童們都能藉遊戲來溝通，且暢行無阻。由此可見，遊戲對兒童的重要性，尤其是在他們語言表達能力尚不足時，遊戲是最好的溝通管道。

在國內，對於害羞的研究有幾篇，其中王明啓 (民 77) 探討認知重建與社交技巧訓練團體對教育學院害羞學生之輔導效果；許文明 (78) 是探討自我肯定訓練對國小害羞兒童的輔導效果；歐淑芬 (民 79) 則是探討害羞大學生其害羞特質與生涯發展的關係；周淑玲 (民 82) 探索自我肯定訓練對害羞國中生的影響；蘇素美 (民 85) 的研究則在發展害羞量表；鄧守娟 (民 85) 則以讀書治療為介入的方式，來探討對國小社會畏縮兒童的輔導效果；林靜雯 (民 86) 探討國中學生害羞的相關因素；陳雅貞 (民 87) 的研究目的在瞭解情緒教育團體方案對國小害羞兒童的輔導效果；林玉彬 (民 89) 的研究則在瞭解認知行為取向團體對國小害羞兒童的輔導效果。綜觀這些研究，研究的目的大部份是在探討某種介入策略對害羞兒童的輔導效果，介入策略都不同，然皆是教導式、結構式的方案設計，對於不善言語的害羞兒童而言，以非指導或非結構的介入策略對他們的影響為何？是研究者感興趣的。

在遊戲治療部份的研究，大多著重在個別輔導上 (葉貞屏，民 87)，對於團體遊戲治療，著墨較少，且以活動諮商團體居多，在諮商理論的取用上，則偏向認知、行為取向，有數篇是阿德勒學派的團體諮商 (蔡麗芳，民 84；王英珠，民 87；嚴久惠，民 87；王曉瑄，民 88)，以非指導式、或兒童中心取向的團體遊戲治療則僅有一篇，是李淑芬 (民 77) 以非指導式的團體遊戲治療來探討學齡前兒童社會關係及社會能力之輔導效果，此乃一篇量化的實驗研究。在研究方法的取用上，

個別遊戲治療已有數篇歷程研究或個案研究出現(何長珠,民 84;葉貞屏,民 87;鄭如安,民 88),團體部份則尚未有歷程的研究。

基於上述,研究者欲探討遊戲治療團體中兒童的互動歷程,以提供兒童諮商工作者之參考。

## 二、名詞釋義

### (一)、遊戲治療團體

遊戲治療團體係指以團體方式所進行的遊戲治療。在本研究中,主要是以兒童中心取向的兒童遊戲治療為理論背景,這是一個非結構、封閉性質的團體,共進行十七次,每週兩次,每次四十五分鐘,團體催化員提供各種種類的遊戲媒材,營造接納、溫暖、安全的氣氛環境,讓兒童能藉由遊戲而表達自己內心的想法與感受,從而達到治療的效果。在團體遊戲治療過程中,團體催化員將觀察、反應兒童的遊戲內容、團體的互動,和兒童的情感。

### (二)、害羞兒童

害羞是指個人在人際情境中產生焦慮、緊張及沈重負擔之經驗。本研究所指的害羞兒童,係指以研究者自編之「同儕角色提名問卷」,及「教師提名表」作為篩選工具,從國小三年級同學中,找出害羞兒童,再徵求學生意願及家長同意,作為本研究的研究對象。

### (三)、團體互動情形

所謂的「互動」(interaction),Knowles(1972)認為是團體中互相溝通,彼此影響,並對他人的行為作出反應的過程(潘正德,民 84);張氏心理學辭典(民 80)定義為:互動是人際間의 交感互動關係。在本研究中,研究者參考 Cox(1973)的方法繪製「團體治療互動歷程圖」,將團體成員的位置、口語及非口語溝通簡要以圖式記錄下來,再附上描述說明,以呈現成員間的團體互動情形。

### (四)口語改變

係指成員在團體中所出現的口語行為,其互動對象、互動頻率,或是互動內

容之轉變情形。

### (五)非口語改變

係指成員在團體中所出現的非口語行為之改變情形,包括身體姿勢及面對方向的轉變、互動態度,及成員之情緒狀態的轉變等。

## 貳、研究方法

### 一、研究架構

本研究研究者採用歷程研究,以害羞兒童為對象,施以兒童中心取向的遊戲治療團體,以瞭解害羞兒童在團體中之互動歷程。研究者以團體互動歷程圖來呈現成員的互動情形,包含口語與非口語互動行為。

就上所述,本研究之研究架構圖如圖 1。

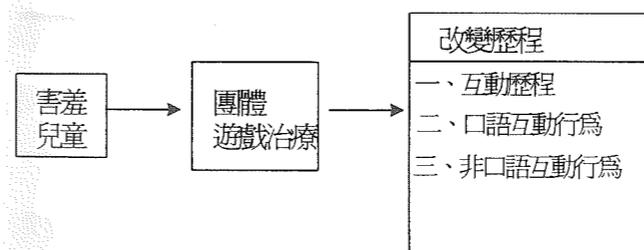


圖 1 研究架構圖

### 二、研究對象

本研究中研究者取自高雄市某國小三年級共六班,經研究者自編的「同儕角色提名問卷」及「教師提名表」中,選取在「同儕角色提名問卷」害羞角色計分排名前三名,及「教師提名表」中老師提名之前三名,兩者重疊者,為本研究之害羞兒童;再徵求兒童意願及家長同意,得到三位害羞(分別以 B、C、D 表示)及一位不害羞兒童(不害羞兒童為老師推薦之兒童,以 A 表示),為正式研究對象。

四位成員的背景資料如下所述。

A 成員是老師所推薦的不害羞兒童。據老師的描述，A 成員平常「熱心公益，喜歡幫助別人，人緣好」。

B 成員的害羞指標分數在班上排名第一，教師提名排名第二。據老師的描述，B 成員平常「說話很小聲，從來不會主動發言，感覺上似乎沒聽過他的聲音」，B 成員與 A 成員是同班同學。

C 成員的害羞指標分數在班上排名第二，教師提名排名第一。據老師的描述，C 成員平常「無法面對同學說話，下課獨自玩，很少和同學玩」。

D 成員的害羞指標分數在班上排名第一，教師提名排名也是第一。據老師的描述，D 成員平常「碰到師長問話時，幾乎都不說話，頂多點頭示意」。

四位成員的背景資料整理成表 1。

表 1 正式研究成員之背景資料

成員	性別	性質	害羞指標分數 (班上排名)	教師提名名次	教師描述內容
*A	女	不害羞			「熱心公益，喜歡幫助別人，人緣好」
*B	男	害羞	23 (1)	2	「說話很小聲，從來不會主動發言，感覺上似乎沒聽過他的聲音」
C	男	害羞	12 (2)	1	「無法面對同學說話，下課獨自玩，很少和同學玩」
D	女	害羞	32 (1)	1	「碰到師長問話時，幾乎都不說話，頂多點頭示意」

\*：A 與 B 同班

### 三、團體理念與實施

#### (一)、遊戲治療團體的理念

團體的進行主要依據 Axline(1947)及 Ginott(1961)的兒童中心取向遊戲治療團體。其基本哲學是「兒童具有朝向成長及成熟的先天能力，並深信兒童有能力作建設性的自我指導」(高淑貞，民 83，p46)，因此在遊戲室中，兒童自己創造自己，治療者尊重兒童的決定，並致力於發展一份關係，以幫助兒童成長，也因此 Landreth 認為遊戲治療即是一門建立關係的藝術。

兒童中心學派的遊戲治療相信兒童有無限的潛能，在面對不斷改變的經驗世界，兒童是以整合的整體去回應，以滿足個人內心的需求，因此「每個孩子都存在於一個持續改變的經驗世界中，而他是這個世界的中心」(高淑貞，民 83，p44)。所以，要瞭解兒童，一定要瞭解他是如何看待他所經驗到的現實世界，而兒童對經驗世界的體驗是不斷改變的過程。因此，在遊戲治療中，治療者讓兒童主導，讓兒童隨當時的需要而進行。此外，Patterson(1974)認為「兒童只有在與他人互動時，才會成為完整的個體及發展出自我」(高淑貞，民 83，p45)，因此，兒童的成長與改變乃是其與經驗世界不斷接觸互動的結果。

兒童追求自我實現是一種需求，每個兒童都努力要滿足這個需求，然而在追求自我實現的過程中，會有一些的困難。Axline(1969)認為「當一個人有足夠的自信把他的自我概念由陰影下拔出，暴露於陽光之下，較客觀正確地審視，選擇自己的行為以朝向其自我實現的終極目標，那麼，此人可謂適應良好；相反地，當一個人沒有足夠的自信去正視他自己，不能設法將自己內在的驅力導向建設性的方向，而只耽溺於取代性的滿足當中，此人即是適應不良」(p13-14)。治療者即是要幫助治療關係的建立，提供有利的環境，以開啓兒童內在的自信，去克服種種追求自我實現的障礙。

個別治療如此，團體治療也是一樣，只是在遊戲過程當中加上成員之間的交流與互動，這樣的團體經驗使兒童更感受到真實性，因為兒童在現實生活中，總得與其他兒童交往，必須顧慮到其他人的感受以及對他的反應；在團體裡，兒童

藉由誠實地不斷自我審視，從檢討當中重組自己的態度，因而能獲得自我導向的力量與勇氣，以對應當如何去實現自我，產生頓悟。

在團體遊戲治療中的治療者，是整個團體的催化劑，他必須正確而有選擇地將成員的反映回饋給他們，藉此幫助成員瞭解自己行為、態度，及其與別人的互動關係。因此在本研究中，團體遊戲治療的治療者將稱為團體催化員。團體催化員在整個過程中，皆遵循兒童中心學派遊戲治療的指導原則進行，其主要有以下八項原則（Axline, 1969）：

1. 對兒童真正有興趣，並發展一種溫暖、關懷的關係；
2. 無條件接納兒童真實的一面；
3. 創造安全感及包容感，讓兒童自由去探索及完全表達自己；
4. 辨識和反映兒童的內在感受；
5. 尊重兒童解決問題的能力，相信兒童有能力表現負責的行為；
6. 不企圖指導兒童的行為或談話，相信兒童決定的方向，並讓兒童引導；
7. 不催促治療的進展，能欣賞治療過程的漸進性；
8. 只有在能幫助兒童接納個人及關係中責任的情況下，才設定限制。

## （二）、遊戲治療團體的實施方式

### 1. 場地的安排

本研究之場地以高雄師範大學輔導研究所之團體諮商室為遊戲治療團體室，遊戲室的空間長約 6 公尺、寬約 4 公尺。

遊戲室的玩具乃依據 Axline(1969)及 Landreth(1991)所建議的項目來選取與佈置，包括：繪畫工具（黏土、蠟筆、彩色筆、紙、剪刀、膠水）；撫育性玩具（洋娃娃，動物玩偶—老虎、獅子、恐龍、烏龜、綿羊、牛、狗、雞、猴子、兔子，布偶—爺爺、奶奶、爸爸、媽媽、兩個小孩、海盜、巫婆、小丑、獨眼龍，奶瓶）；組合火車；組合積木；交通工具；森林家族玩具（醫藥箱玩具、娃娃家族、娃娃屋及家具、森林家族玩偶）；廚具玩具（鍋具、碗盤、塑膠食物）；攻擊性玩具（塑膠刀、塑膠劍、玩具槍、玩具兵、城堡機器人）；塑膠動物；敲擊樂器（鈴鼓、沙

鈴、三角鐵、鐵琴、小鼓）等。

至於這些玩具在遊戲室中的放置位置，如圖 2。

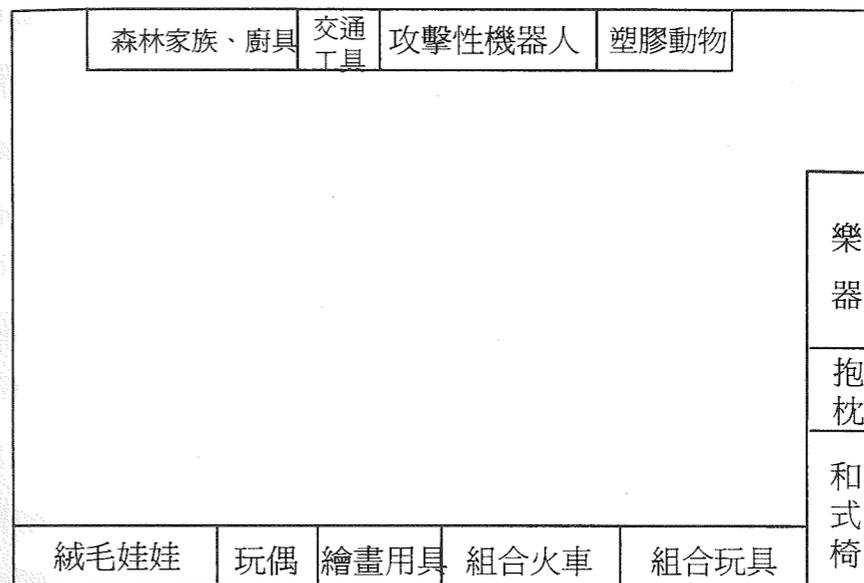


圖 2 遊戲室玩具配置圖

### 2. 團體催化員的角色與功能

本研究之團體催化員由首位研究者擔任。團體催化員曾擔任過三年國小教師兼任輔導老師，期間曾接受遊戲治療相關課程研習三週，在研究所中修習過「兒童諮商」、「團體諮商」及「團體動力學」；並於研究所一年級下學期及二年級上學期實地做兒童遊戲治療，及帶領兒童諮商團體，且接受督導，於現今仍繼續遊戲治療實務工作，對遊戲治療有理論基礎及實務經驗。

本研究的團體催化員主要是扮演一個積極的追隨者的角色。一切進行的過程與原則皆遵照兒童中心學派的遊戲治療原則，團體催化員在整個過程中，積極營造一個安全、接納、信任的環境，讓兒童能盡情的表現自己、表達內在的想法與需求，並不時對兒童的口語與非口語表達做反應，所有的注意力是專注在成員的表現、追隨成員，不企圖引領成員，跟著成員的進展前進，整個過程完全是以兒

童為中心，相信他們有能力作決定。

對於成員的發問，團體催化員要敏感到成員內心真正的需求與感受，而不是快速而直接的回答問題。對於破壞性的行為，團體催化員可以適時設限，但是，限制的使用越少越好。對於團體中成員的爭執，團體催化員不是一個仲裁者的角色，而是去傾聽、同理每個成員的感受，最後還是把問題責任交回給成員，讓他們去解決，團體催化員要信任成員是有這樣的能力的。整個過程，團體催化員都接受督導的監督與指導，並不時的自我覺察與反省，所有的決定與反應皆以兒童的需求與利益為優先考量。

### 3. 遊戲治療團體的進行

本研究之遊戲治療團體共進行 17 次，利用每週二、四午休時間（12：35-13：20）進行，由團體催化員親自接送兒童往返高師大及某國小。在接送的過程中，團體催化員以專心開車為要，對於成員的行為表現，若團體催化員有注意到，則予以同理反應，如此的互動情形也為團體做一暖身的工作。

遊戲治療團體的進行過程與原則，皆遵照兒童中心取向的遊戲治療原則。在整個過程中，團體催化員積極營造一個安全的氣氛，讓兒童能盡情、放心的表現自己，並不時對兒童的行為做反應，在情緒、行為上都表現出與成員同在、接納成員的態度，所有的注意力是專注在成員身上，跟著成員的進展前進，不企圖引領成員，完全以兒童為中心。

## 四、研究工具

### （一）同儕角色提名問卷

本問卷是研究者參照李青燕（民 86）所編製之話劇角色提名問卷（篩選攻擊兒童）之問卷型式，此問卷型式是透過兒童推薦和話劇中角色個性、行為相符之同學，結合社交計量的方法，可以瞭解有哪些兒童在同學的印象中，比較容易出現該特質的行為及態度。

研究者參考 Waston(1987)對害羞的定義及描述，以口語化的方式融入問卷中的三個話劇角色，其中並穿插一個行為態度比較正向的角色、及一個行為較具攻擊傾向的角色，希望以活潑、生活化的人物描述，以及正、負向角色穿插的方式，來降低兒童的防衛，提高填答問卷的意願及興趣。

本問卷共有五個角色，每個角色最多可提名兩名，班上每位同學若被提名一次，即計分一分。角色一、二、四為害羞指標，角色三為正向行為指標，角色五為攻擊行為指標，研究者分別計算出每位兒童之三項指標分數，選取害羞指標分數最高者三位，為研究對象害羞兒童之選取依據一；另選取正向行為指標分數最高者，為研究對象不害羞兒童之選取依據一。

### （二）教師提名表

研究者根據文獻，將害羞的特質、指標列出來，請老師參照這些內容提名班上之害羞兒童三名，為研究對象害羞兒童之依據二。

### （三）團體治療互動歷程圖

本研究參考 Cox(1973)所發展出來的「團體治療互動歷程圖」(group therapy interaction chronogram)來記錄團體互動情形，此工具主要是在描述團體成員間的互動與關係，類似社交圖(sociogram)的方式，但所記錄的方式比社交圖複雜，所呈現的內容比社交圖豐富。研究者依據對遊戲治療的理論之認識及實際帶領團體的經驗加以修改，以團體中成員互動的重要事件段落為單位，來畫團體互動歷程圖。此外，將圈內分成兩部份，上半部記錄該成員之部分口語內容，下半部記錄該成員之非口語行為（包含表情、或是姿勢、動作），以實心三角形代表該成員面對方向，以虛線描繪出該成員肢體移動範圍，以箭頭表示互動方向，以+、- 符號代表正、負向之互動態度，而成為本研究中的團體互動歷程圖。如圖 3 所示，詳細圖例如圖 4。

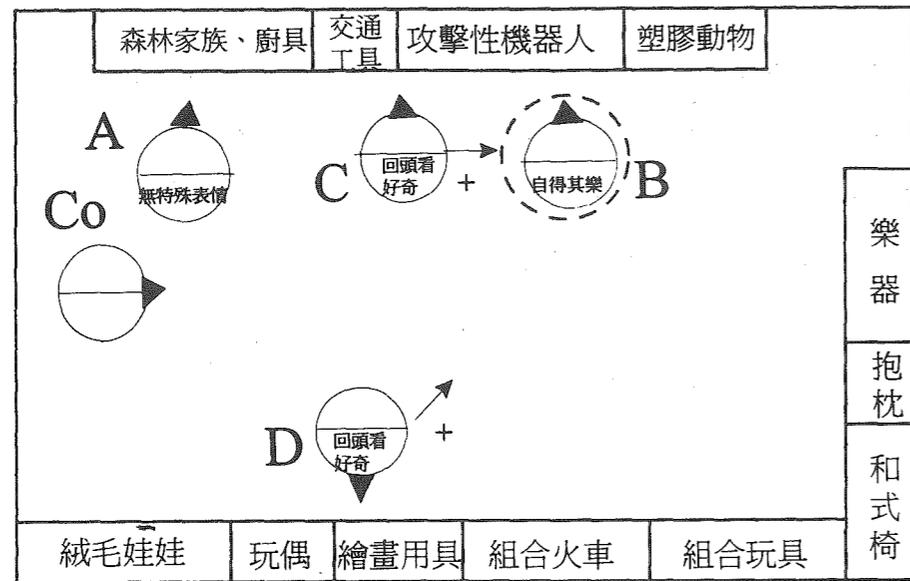


圖 3 團體治療互動歷程圖

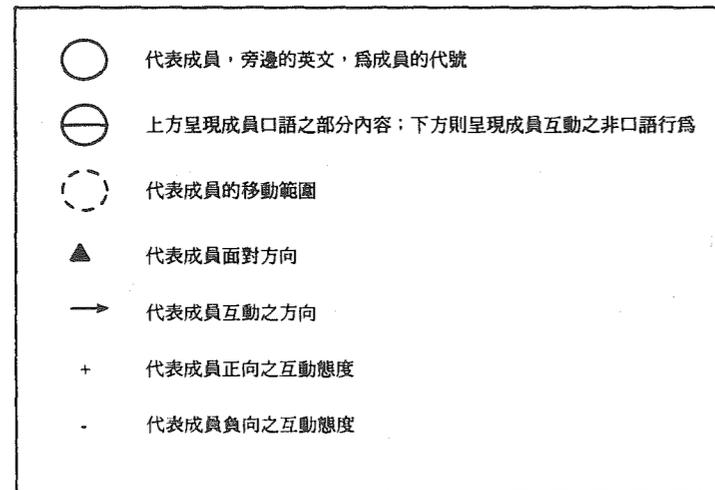


圖 4 團體互動歷程圖圖例說明

### 五、資料分析者的訓練與準備

#### (一) 研究者

首位研究者在就讀研究所期間修習過「團體動力學」、「團體諮商」、「諮商研究法」，及「諮商中的質化研究」；並曾做過兩篇遊戲治療的個案報告；且與同學

合作，實地進行一篇質的研究報告，包括訪談、資料分析等。

#### (二) 協同資料分析者

本研究之協同資料分析者有兩位，主要目的是幫助研究者檢核資料分析之信、效度問題。在首位研究者擬定資料分析要點、及擷取分析段落等分析工作時，皆與協同資料分析者充分討論、達成共識後，再進行資料分析工作，以確定資料分析之公信力；並與兩位協同資料分析者一同選取及合併分析段落，而成團體互動的重要事件段落。此兩位協同資料分析者皆為國小教師，具有輔導碩士學位，直接從事兒童輔導工作達五年以上，且在輔導相關刊物上，發表過遊戲治療個案報告多篇，目前仍持續以遊戲治療進行兒童輔導工作。

#### (三) 訓練過程及一致性

協同資料分析者訓練過程分四次進行，共進行十小時。

第一次訓練於二月中進行。首位研究者先說明研究性質，介紹團體互動段落分析依據要點，三人先就分析依據要點之適切性加以討論，並做部份修訂，以使分析依據要點更加明確、具體。

第二次訓練於二月底進行。研究者提供一卷試探性研究所錄製的錄影帶（時間長 45 分鐘）及逐字稿，由首位研究者和兩位協同資料分析者依據分析段落的要點進行分析段落，評定時三人獨立作業，互不干擾、影響。

第三、四次訓練分別於三月底、四月初進行。首位研究者將正式研究團體所擷取到的分析段落，一一畫成團體互動歷程圖及描述文後，由首位研究者再次說明研究目的，再由三人共同討論，選取或合併某些分析段落而成團體互動的重要事件段落。第三次訓練，三人從研究者所擷取的 157 個分析段落中，選取或合併成 101 個團體互動的重要事件段落；經研究者的整理，三人在第四次訓練時，再從 101 個段落中，選取或合併成 83 個團體互動的重要事件段落；最後，研究者將整個團體互動歷程再摘要成 13 個段落呈現。

## 六、研究過程

### (一)、研究前的準備

#### 1. 研究工具的確定

##### (1) 篩選成員方法之發展

研究者依據文獻，編擬教師提名表，再參考李青燕（民 86）話劇提名問卷之型式，編擬同儕角色提名問卷，請三位專家就問卷內容加以評論修訂後，以高雄市另一國小三年級共四班，進行測試，以確定篩選害羞成員之標準為：角色提名問卷害羞指標分數為全班前三名，與教師提名表之三位，兩者重疊者為選取對象。

##### (2) 團體互動歷程圖的發展

研究者參考 Cox(1973)的團體治療互動歷程圖，加以修訂用以呈現成員的口語與非口語互動情形。

#### 2. 場地的安排

本研究以高師大輔研所的團體諮商室為遊戲室，並依據 Axline 和 Landreth 的建議選購玩具，再以方便兒童取用、及相同種類為原則來擺設玩具。

#### 3. 團體理念的建構

在研究開始前，團體催化員即一方面學習兒童中心學派的遊戲治療，實地進行個別遊戲治療的個案輔導，另一方面則蒐集及研讀兒童中心取向、非結構性、或非指導性的遊戲治療團體，及兒童諮商或治療團體的相關文獻。從這兩方面來充實對於兒童中心取向遊戲治療團體的理論知識與實務經驗，以培養帶領本研究團體的理念與技巧。

### (二) 進行試探性研究

研究者以高雄市某國小三年級其中四個班，篩選出三位害羞兒童，進行試探性研究。此團體共進行十次，利用每週二、四的午休時間進行，每次團體皆錄影、錄音，與督導討論，結果發現試探性研究之成員並不完全符合害羞特質，其中一

位是轉學生，由於尚在適應階段，而被誤以為是害羞兒童；另一位兒童乃屬人際關係不佳，受排擠而終孤獨、沈默。由此經驗，研究者在選取正式研究之害羞兒童更加謹慎，不但以篩選工具為依據，更針對篩選出來的兒童，請導師再作更深入的描述說明。此外，針對在團體中的治療技巧，督導認為，團體催化員要增加反映的頻率，除了針對個別成員的反映外，更要多多反應成員間的互動情形。

### (三) 成員篩選

研究者以高雄市某國小三年級其餘的六班作篩選，共篩選出四個班級的五位害羞兒童，其中一位兒童家長不同意參加團體，另一位兒童經首位研究者與導師深入瞭解後，認為是成就低落兒童，並非害羞兒童，因而最後選取出三位害羞兒童，再請導師填寫教師評量表，以瞭解成員之害羞程度；另外，再徵詢導師意願，推薦一位不害羞、適應良好兒童，經其家長同意後，正式成為團體成員。

### (四) 進行正式團體

正式團體從 88 年 12 月 1 日起至 89 年 1 月 27 日止，每週二、四中午 12:35-13:20 進行，共有 17 次。場地是在高師大，由團體催化員親自接送成員，來回某國小與高師大之間，因此在車上彼此的接觸與互動，就成為團體的暖身時間，成員通常一進遊戲室就能很快地進入狀況；嚴格說來，團體的開始應是從車上開始，而車程單趟時間是五至八分鐘。成員在車上的互動情形，第一至第三次團體，主要是 A 和 B 成員有口語互動，談的內容以班上事情居多，C 和 D 則沈默不語。第四次團體，A 和 B 成員打鬧，C 成員不時發出笑聲，D 沒有特別反應。第五次團體，A、B、C 三位成員互相搔癢，A、B 有口語行為，C 只有肢體動作，三位笑聲連連，D 則在一旁看他們玩。第六、七次團體，主要是 B、C 成員互玩搔癢，A 成員偶爾加入，D 成員仍在一旁看，並展現笑容。第八次團體，首次出現四人口語互動的情形，由 A 成員開啓有關「椰子」生態的話題，其餘三人也加入談論，並分享相關經驗。第九至第十四次團體，四人會先在車上安排該天團體的遊戲內容，如玩

具種類、空間如何佈置、如何聯盟等。第十五至十七次團體，A 和 D 成員主要談論關於學校課程問題，如考試成績、美勞及自然科的上課內容等；B 和 C 則互玩搔癢及打鬥遊戲。

在這 17 次團體中，A 成員曾有兩次因事請假，分別在第四、十二次。期間，也因成員班級午餐時間的延後，而耽誤團體的準時進行，耽誤時間不定，此 17 次團體實際進行時間在 35-45 分鐘之間。另外，第一次團體由於錄影設備突發狀況，僅錄到後面的十八分鐘，在資料分析時，也僅以此十八分鐘的資料來分析。再者，由於攝影機設備問題，不能錄到整個遊戲室的畫面，若有成員在錄影帶中遺漏則以逐字稿及團體歷程記錄表為資料分析的依據。

在十七次團體中，團體催化員共有兩次設限的情形。一是成員玩攻擊性的競爭遊戲時，拿硬的玩具及和式椅互相丟來丟去，CO：「你們想玩互相攻擊的遊戲，而那些東西是用來玩和坐的，不是用來丟的，你們可以用布偶或抱枕玩。」；二是成員拿出放在櫃子內的砂畫玩具要玩，CO：「你們想玩砂畫！在這裡，櫃子內的東西我們不玩。」

每次帶領完團體，團體催化員立即作團體歷程記錄，包括團體外及團體內成員的行為反應變化，以掌握成員的改變情形。

## 七、資料的整理與分析

### (一) 資料收集

#### 1. 錄影

#### 2. 團體歷程逐字稿

團體催化員帶領完 17 次團體後，在寒假期間將每次團體的錄影帶轉錄成逐字稿。

## (二) 資料的分析方法與過程

### 1. 團體互動歷程的分析

主要以團體互動歷程圖來呈現團體互動情形，其分析過程有以下幾步驟：

#### (1) 謄寫逐字稿

#### (2) 確定分析段落

互動情形是一個複雜的歷程，研究者將從成員空間位置的改變、口語行為的改變及非口語行為的改變等三個指標，以確定分析段落。茲分述如下：

A. 成員位置的改變：此部份又包括成員空間距離的改變超過一公尺，或成員面對方向的改變大於 90 度。

B. 成員口語行為的改變：主要是互動對象的改變，例如一開始 A 與 B 互動，後來轉換成 A 與 C 互動，或是原來是自言自語，後來與別人說話。

C. 成員非口語內容的改變：此部份又包括身體姿勢的改變，例如由坐姿到躺著，或互動態度的改變，例如從面無表情轉為抬頭看。

#### (3) 畫團體互動歷程圖及描述文

經研究者與兩位協同資料分析者在段落的選取一致性達 .88，合乎研究要求，研究者即對正式研究進行分析段落的擷取，共擷取到 157 個段落，再將擷取出來的分析段落，用描述的方式做摘要，並一一轉化成團體互動歷程圖，來呈現在該段落中成員的互動情形。

#### (4) 選取重要事件段落

從分析段落中，研究者共擷取到 157 個段落，研究者與兩位協同資料分析者再從中選取重要事件段落，或合併連續的幾個分析段落，為一重要事件段落，其選取依據有以下四點：

A. 各個成員的「第一次」行為，皆列為重要事件段落，如第一次說話、第一次移動位置、第一次與他人互動、第一次生氣...等。

B. 成員位置一樣，且互動內容類似或互動態度類似則合併。

C. 位置不變，主動互動者不同，則合併。

D.成員位置移動，又回原位，其移動位置期間，其他成員位置沒改變，互動內容也沒明顯改變，則合併。

依據以上的選取要點，研究者和兩位協同資料分析者共擷取 83 個段落，為團體互動歷程。在本文中，研究者再摘要成 13 個段落呈現。

### 2.成員口語行為分析

針對每位成員在團體中的重要事件段落之口語互動情形做整體歷程的描述說明。

### 3.成員非口語行為分析

針對每位成員在團體中的重要事件段落之非口語互動情形做整體歷程的描述說明。

### 4.害羞兒童在團體中改變歷程綜合分析

研究者就三位害羞兒童在團體中的互動情形、口語及非口語互動行為，分別個別加以整理分析。

## 參、結果與討論

### 一、團體中成員的互動情形

#### (一) 結果

研究者整理十七次團體的互動情形歷程圖，摘要如圖 5-1 至圖 5-13；並將各次團體互動情形整理成表 2。

在這十七次團體過程中，四位成員的互動情形，在前五次團體，主要以 A、B 成員兩人互動及 B、C 成員兩人互動為團體互動的焦點。第三次團體首次出現四人互動的情形，且有多次是三人一起互動的場面。第六次團體，C 成員第一次開口說

話。第六、七次團體，仍以 A、B、C 三人的互動較多，D 成員表現的非口語互動行為也開始增加，例如抬頭看別人的頻率增加、與 A 成員一起玩組合積木玩具等行為。第八次團體，D 成員第一次開口說話、第一次更換遊戲位置（從森林家族玩具處移到組合火車處），且四人的互動頻繁，出現兩人一組（A、D 成員一組，B、C 成員一組）的聯盟關係。從第八次團體開始，出現四人彼此的交互互動情形，及互相打鬥、攻擊的比賽遊戲。而從第十四次團體到團體結束，四人的互動最是頻繁與強烈。

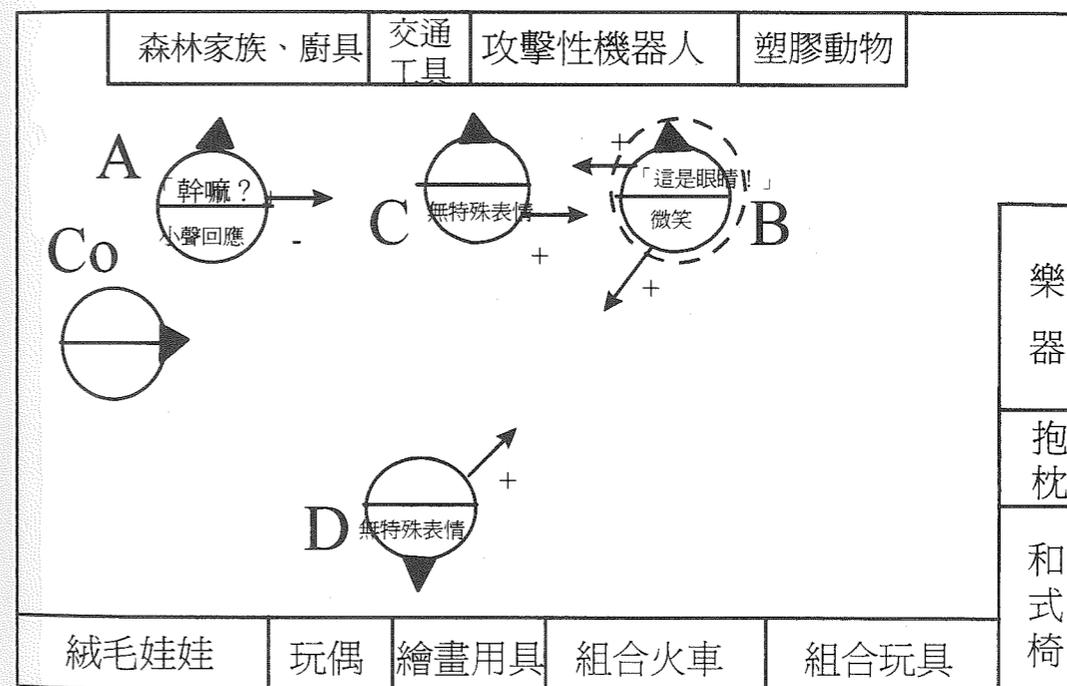


圖 5-1 第一次團體團體互動歷程圖

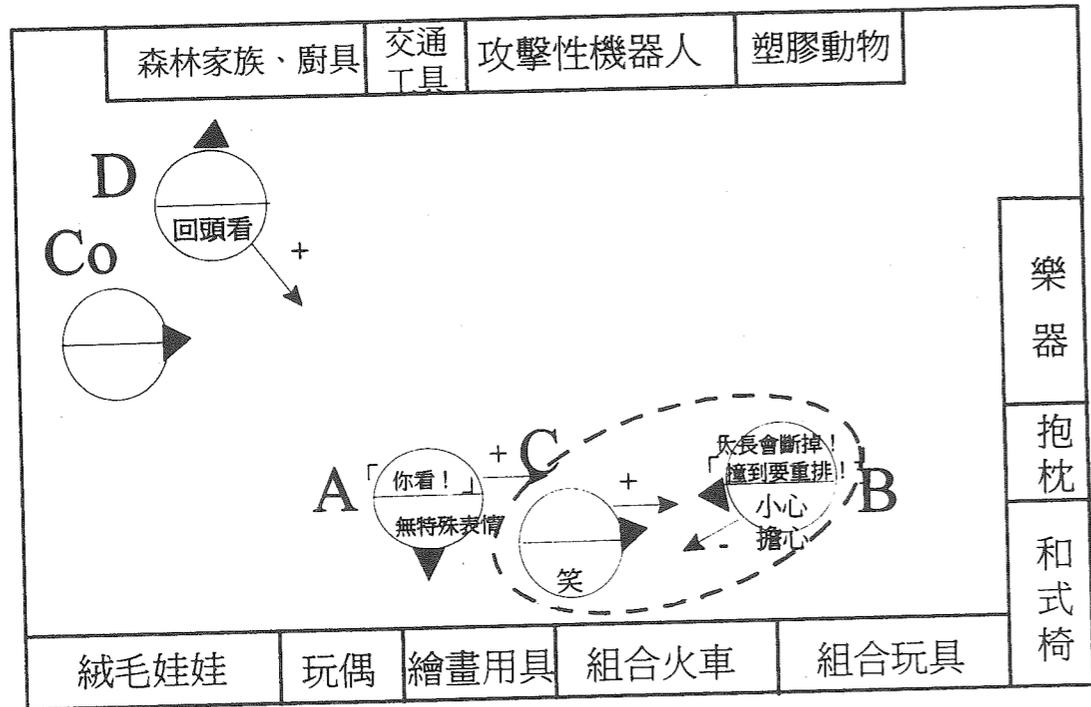


圖 5-2 第二次團體團體互動歷程圖

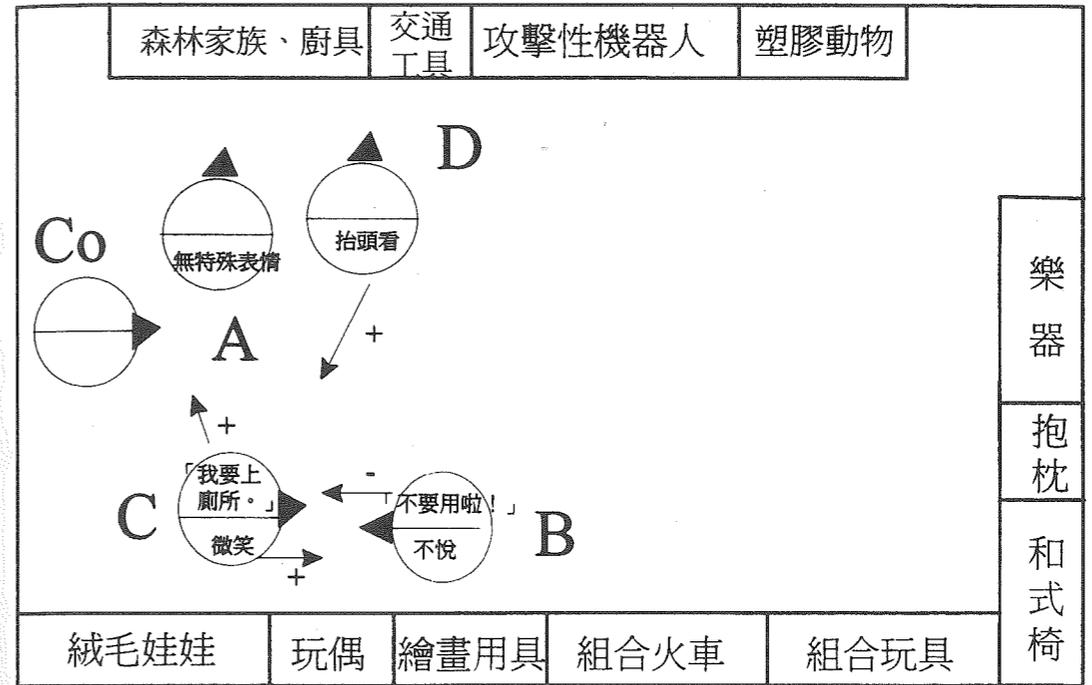


圖 5-4 第六次團體團體互動歷程圖

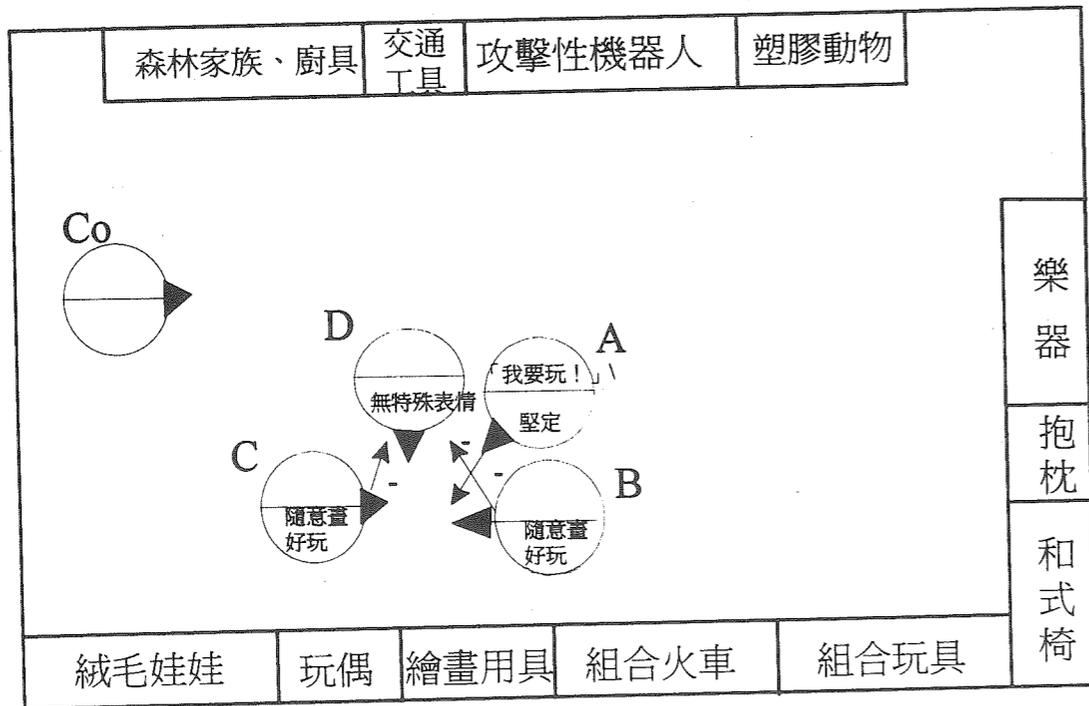


圖 5-3 第三次團體團體互動歷程圖

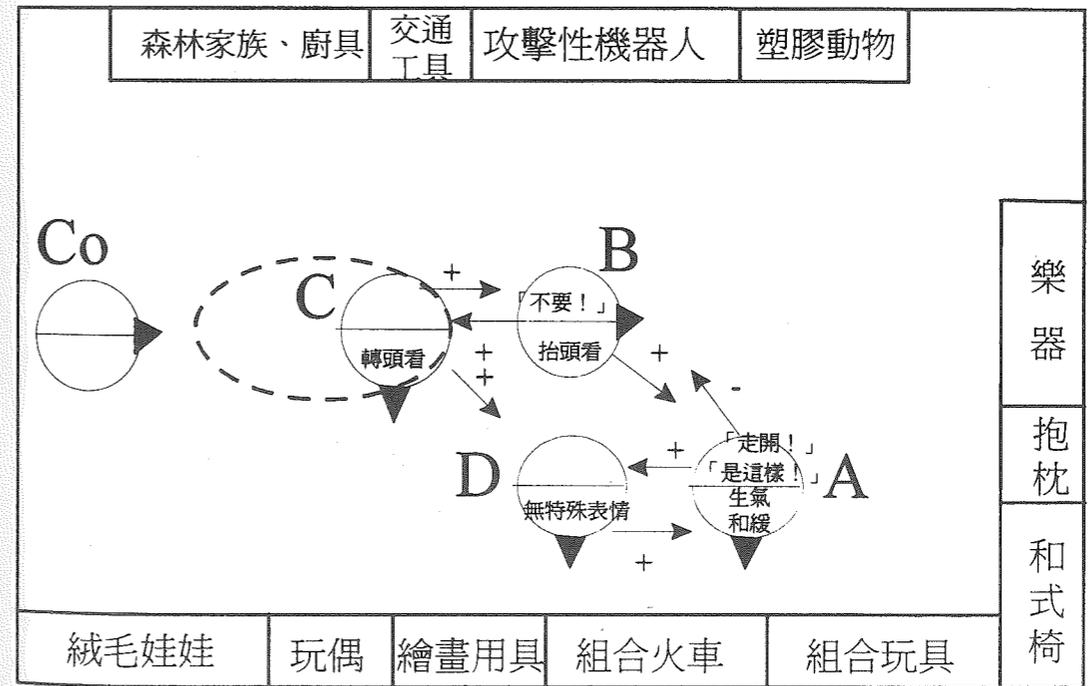


圖 5-5 第七次團體團體互動歷程圖

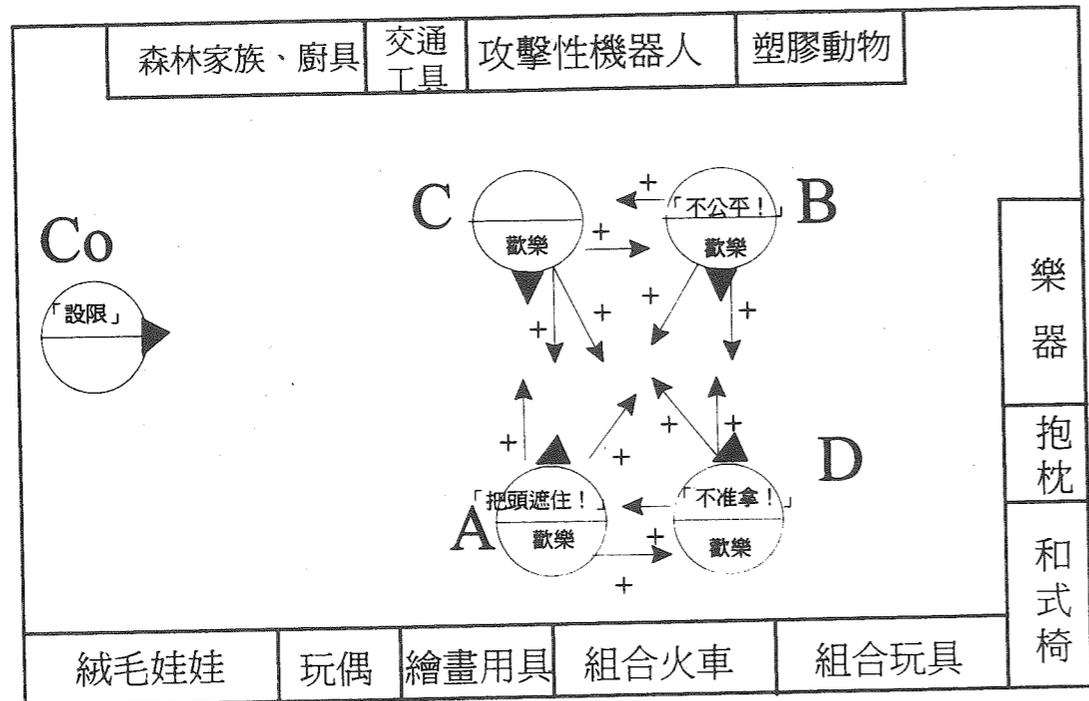


圖 5-6 第八次團體團體互動歷程圖

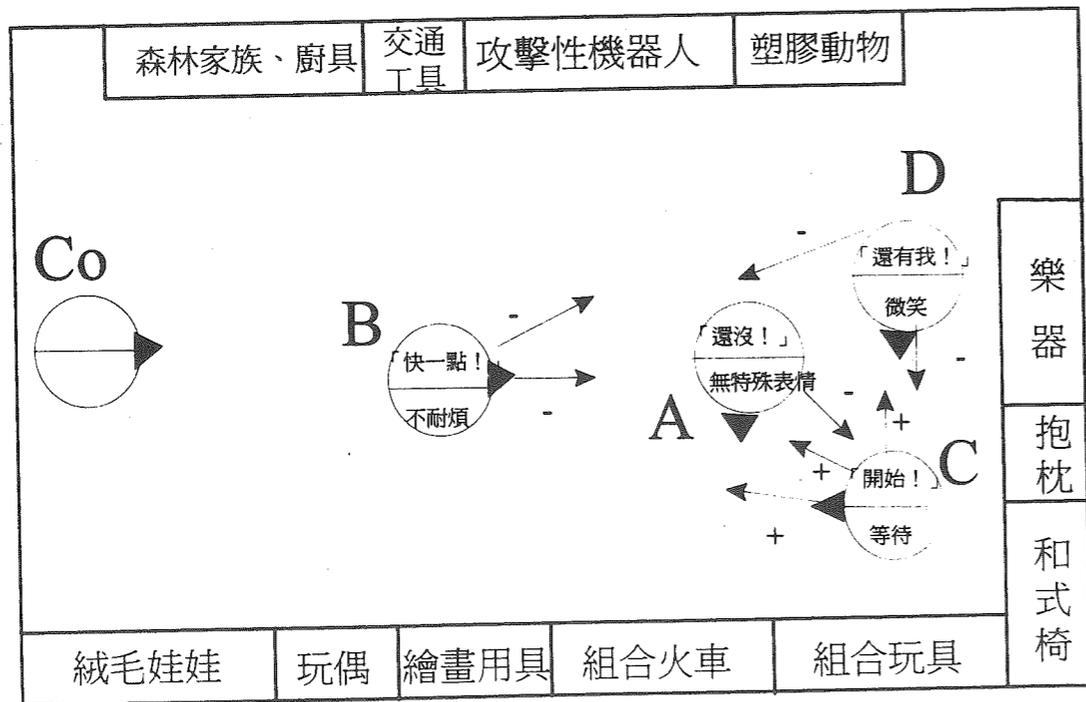


圖 5-7 第九次團體團體互動歷程圖

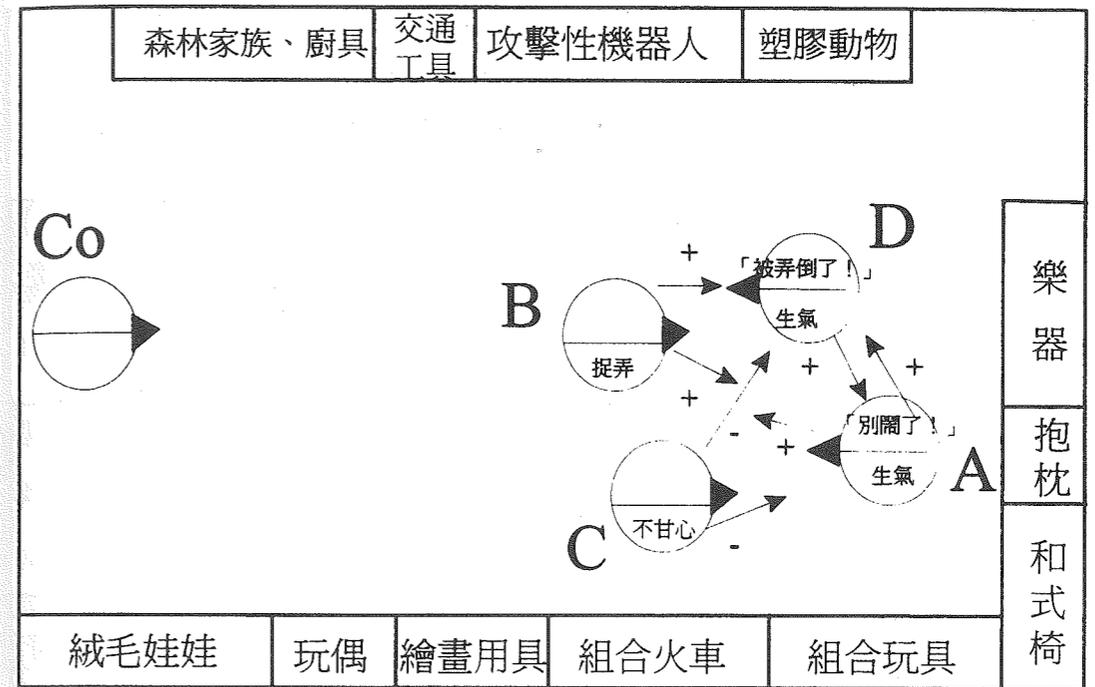


圖 5-8 第十次團體團體互動歷程圖

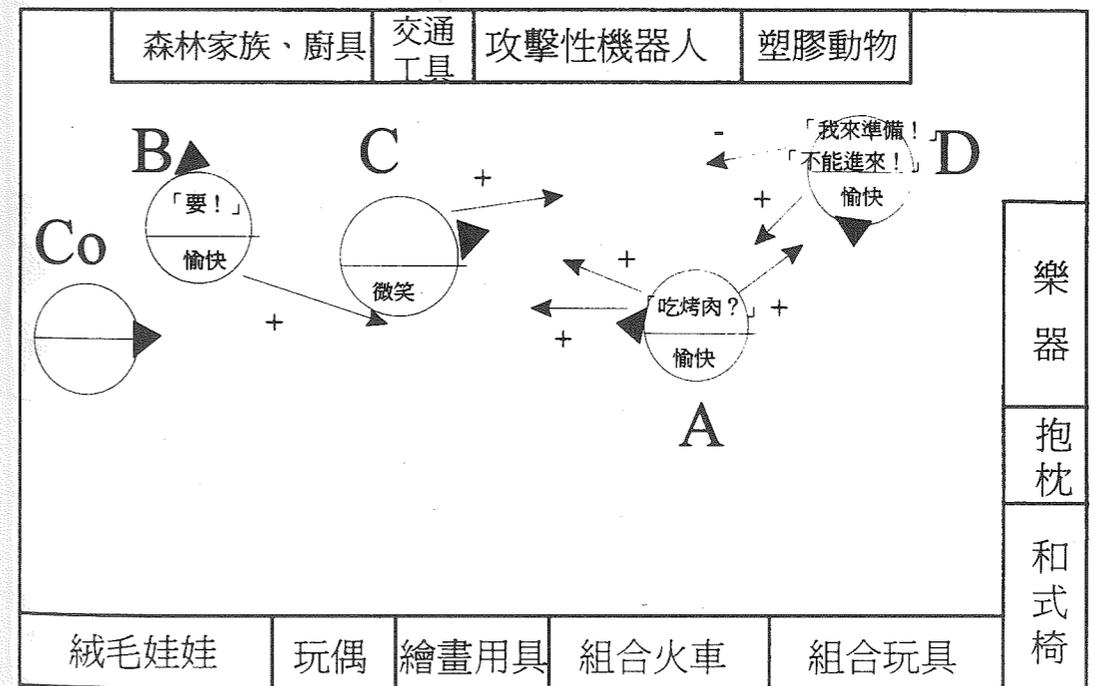


圖 5-9 第十一次團體團體互動歷程圖

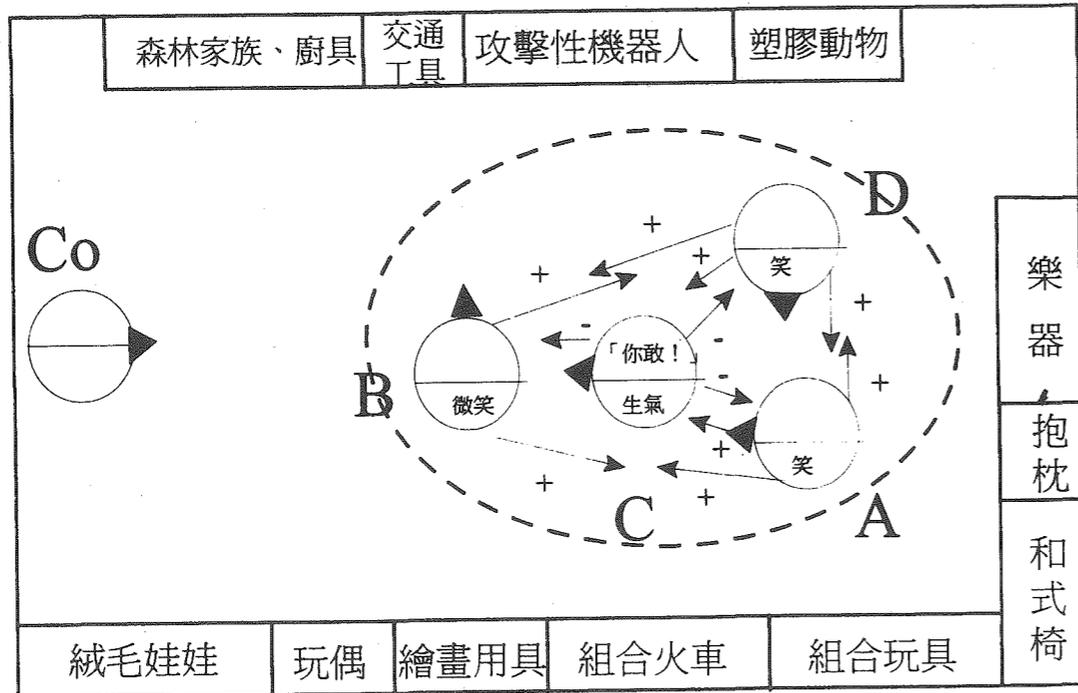


圖 5-10 第十三次團體團體互動歷程圖

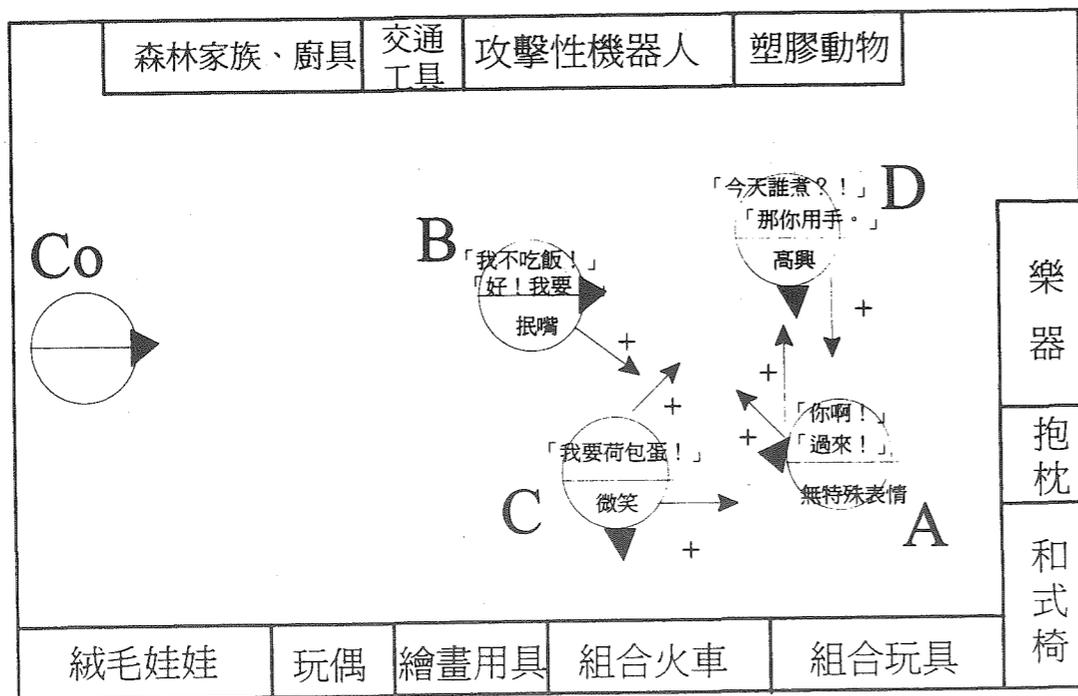


圖 5-11 第十四次團體團體互動歷程圖

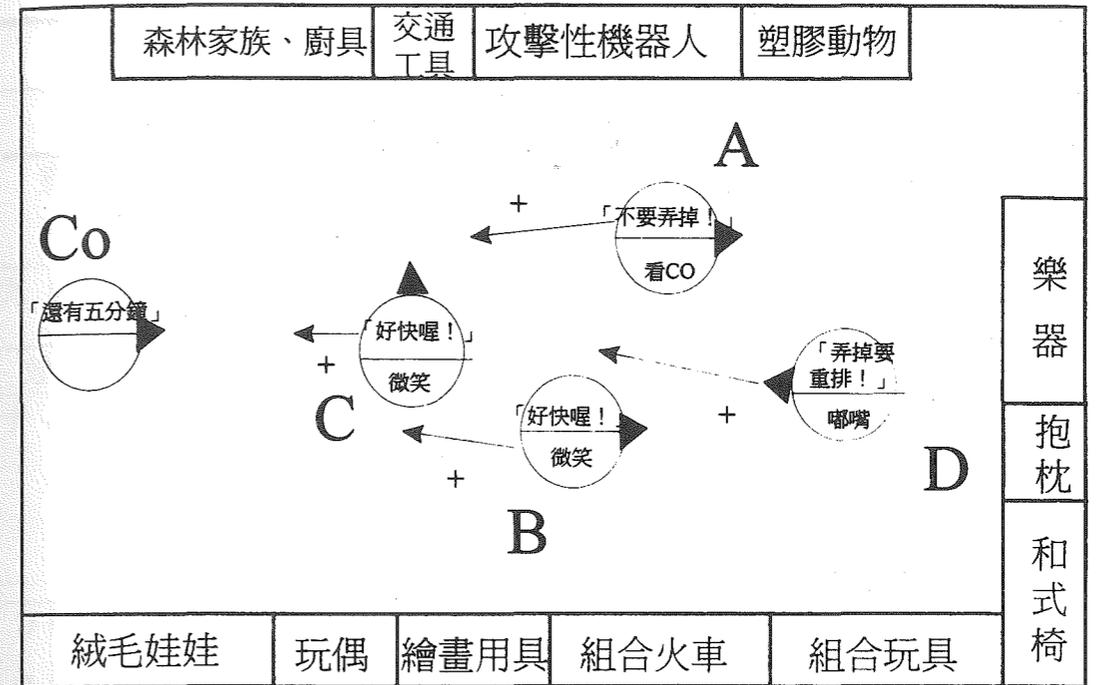


圖 5-12 第十六次團體團體互動歷程圖

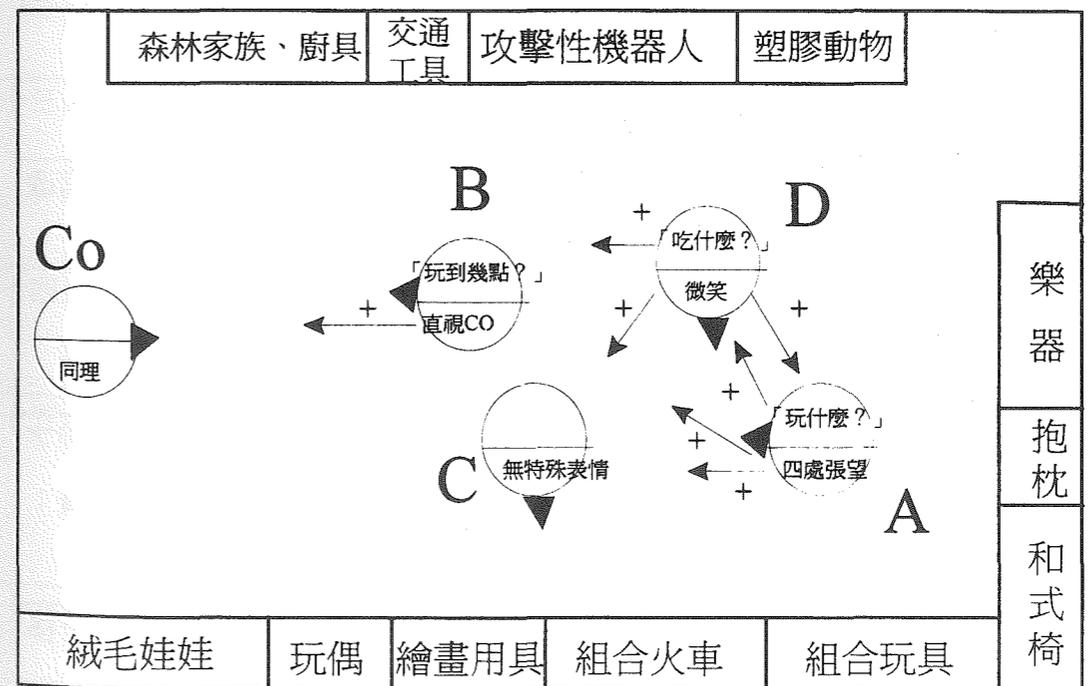


圖 5-13 第十七次團體團體互動歷程圖

表 2 團體中成員的互動情形摘要表

團體 次數	互動情形摘要		
	互動焦點	玩具類型	位置改變
一	互動少；A、B 成員有明顯的口語互動；B 成員主動互動行為多	A 玩森林家族；B 探索各種玩具；C 玩交通工具及攻擊性玩具；D 畫畫	A、C、D 沒有移動位置；B 躺著或趴著旋轉
二	A、B 互動；B、C 互動；D 偶爾轉頭看	A 捏黏土及畫畫；B 玩城堡機器人及組合火車；C 玩組合火車；D 玩娃娃屋及廚具	A、B、C 改變位置次數多；D 沒改變
三	首次出現四人互動；多次三人互動	A 玩組合火車、城堡機器人及畫畫；B、C 玩組合火車；D 畫畫	A、B、C 有改變；B、C 移動範圍廣、次數多；D 沒改變
四	A 請假；B、C 互動多	B 玩組合火車及攻擊性玩具；C 玩組合火車；D 玩娃娃屋及森林家族	B、C 有移動，但範圍小；D 沒改變
五	B、C 相互互動及對 A、D 主動互動，然不受 A、D 接納；D 有多次的明顯回應互動	A、D 玩娃娃屋及廚具；B、C 玩組合火車、玩具車及攻擊性玩具	A、D 沒移動；B、C 有改變
六	C 成員第一次說話；A、B、C 互動；B、D 互動	A 玩森林家族；B 玩攻擊性玩具；C 玩玩具車及塑膠動物；D 玩娃娃屋及廚具	A 到團體結束前八分鐘才改變；B、C 移動範圍廣；D 沒改變
七	C 成員第一次口語互動；A、B、C 互動多；D 與 A 互動	A、D 玩組合積木；B、C 玩組合火車、玩具車及城堡機器人	A、D 沒改變；B、C 有移動

八	D 成員第一次開口說話；四人互動多；出現兩人一組的聯盟關係；競爭遊戲	A、D 玩組合積木；B、C 玩組合火車；四人一起玩攻擊遊戲	A、D 移動範圍小；B、C 移動範圍大
九	四人互動多；A、C、D 三人聯盟；競爭遊戲	主要是玩互相攻擊遊戲	四人移動次數多，但範圍小
十	C 主動與 A、D 互動；B 互動行為較以前少	A、D 玩廚具、家家酒扮演遊戲；B 玩組合火車；C 玩玩具車	A、D 甚少有移動；B、C 偶爾起身走動
十一	四人互動多；C 有多次主動互動行為	A、D 玩扮演遊戲；B 抱著恐龍娃娃探索其他玩具；C 畫畫及玩森林家族	四人皆有改變，範圍大
十二	A 請假；C 主動互動多	B 玩組合火車；C 玩玩具車；D 玩廚具、扮演遊戲	B 改變少；C、D 有改變但範圍小
十三	A、D 互動多；B 較沈寂	A、D 玩扮演遊戲；B 玩城堡機器人、玩具車、組合火車；C 玩森林家族	A、B、D 改變少；C 移動次數多、範圍廣
十四	C 多次主動互動；四人互動多	四人玩家家酒扮演遊戲	四人變化次數少，但範圍廣
十五	四人互動；A、D 聯盟；有爭執	A、D 玩扮演遊戲；B 玩玩偶及城堡機器人；C 玩玩具車	B、C 變化較多
十六	合作互動	A、D 扮演遊戲；B 玩玩具車及城堡機器人；C 玩玩具車及組合積木	A、D 變化不大；B、C 移動次數多；B 移動範圍廣

十七	A、D 互動多；四人互 動	A、C、D 玩組合積木；B 玩玩偶及城堡機器人	變化不大
----	------------------	----------------------------	------

## (二) 討論

若以 Gumaer(1984)兒童中心取向兒童團體的四個發展階段，或 Dwivedi(1993)和 Sugar(1974)兒童團體發展的三個階段來區辨十七次團體的過程，並不容易。研究者發現期間的階段性並不明顯；但從互動狀況來看，成員都經歷了從陌生到熟悉，沈默到頻繁的口語互動，保持距離到多次的肢體接觸，拘謹的肢體表現到放鬆狀態等的改變歷程。造成如此的轉變，一方面是由於成員的熟悉度增加，另一方面可能是對團體開放的氣氛感到信任所致。

就玩具類型的改變來看，四位成員的變化並不大。較明顯的差異在於，男女生的玩具類型之不同，如同 Lowe(1975)研究發現，男孩較常使用男性刻板化玩具，如玩具車、機器人等；而女孩也是常使用女性刻板化玩具，如家家酒的扮演遊戲，像廚具、森林家族等玩具。四人共同的玩具類型是組合積木玩具，且出現在第七次團體以後；有如此的現象，可能是因為組合積木富創造性，兒童在玩的時候，其自主性、創造力能發揮，再加上成員對團體的信任，致使成員勇於表現自我。

在空間位置的改變上，A、D 成員變化較小，常是一進遊戲室，坐定後即少有移動；而 B、C 成員的變化則較大，經常走動於整個遊戲室間，其移動位置不外有兩個因素，一是選擇玩具，二是與其他成員的互動。

## 二、害羞兒童在團體中其口語改變歷程

### (一) 結果

#### 1.B 成員在團體中口語改變歷程

B 成員在團體中是第一個說話的成員，且在每次團體都有口語互動行為。第四次團體口語行為最多，其主要的口語互動對象是 A 和 C 成員，對於 B 成員的口語互動，A 成員通常會以口語行為回應，而 C 成員在第七次團體前，皆以非口語方

式回應，第八次團體後偶有口語回應行為。而 B 成員和 D 成員的相互口語互動則至第九次團體以後才出現。在口語互動頻率上，前十次團體的口語行為比第十次團體後的口語行為多，且頻繁。第十次團體後，B 成員的口語漸減少。

在口語內容上，第一次團體是描述探索的發現。第二次團體以表現對其他成員遊戲的回應居多。第三次團體首次口語表達對別人遊戲的興趣，如「你在幹嘛？」，並對遊戲內容表達意見，如「這裡面是壞人！」。第四次團體則明顯表達自己的無奈與無助。第五次團體口語互動對象多，內容簡短。第六次團體多次表現堅定的口語內容。第九次團體會主動參與設定遊戲規則。第十、十一、十二次團體口語行為少，不超過五句，內容以表達對別人的干擾的不滿言詞居多。第十三、十四次團體一開始的口語皆是表現討好、友善的意思。第十四、十五、十六次團體的口語內容皆提到關於飲食、撫育的字眼。第十六、十七次團體表達對遊戲時間的在乎。第十七次團體則首次表達對玩具修復的字眼。

#### 2.C 成員在團體中口語改變歷程

C 成員在前五次團體皆沈默不語，第一次說話是出現在第六次團體，口語內容是向團體催化者表達要上廁所的需求，至於其與其他成員的口語互動行為則要到第七次團體才出現，口語內容是負向的態度，叫 B 成員「走開」。第九次團體，其口語行為明顯增加。十七次團體中，第九、十五等次團體的口語互動行為是比較頻繁的。C 成員的口語互動內容皆很簡短，通常是一句話，少有連續說兩句話的情形，其中又以複述的情形居多，如「我要！我要！」；且口語內容以對別人的互動之回應居多。

#### 3.D 成員在團體中口語改變歷程

D 成員在前七次團體都是不發一語地遊戲，直到第八次團體才開始說話。第九次團體，其口語互動行為頻繁，互動的對象主要是 A 成員，也有幾次是對 B 或 C 成員的口語互動。第十、十一、十二、十三次團體口語行為減少。十四、十五、

十六等次團體口語行為相當多。第十七次團體再減少。

在口語內容上，第八次團體出現聯盟的字眼，如使用「我們...」，「老師，你和他們是一國的。」。第九次團體到第十七次團體（第十、十二次團體除外）皆出現烹飪、撫育的字眼，特別是第十四次團體，在口語行為中有八成以上是烹飪、撫育相關的字眼。第十七次團體則首次出現關於團體外事件的對話，如「你們有沒有考數學？」，「你考幾分？」等。整體看來，D 成員的口語內容以主動的口語互動或對他人互動的回應居多。

## （二）討論

### 1. 口語頻率改變歷程

B 成員在團體中的口語頻率改變歷程，大致是隨團體進行的次數增加而先增後減。在團體前八次，B 成員是團體中最多話的一位，這與 Moustakas(1955)的研究發現：適應不良兒童在遊戲治療前幾次單元中，可能完全沈默，結果並不一致；而與 Finke(1947)的研究發現：在兒童遊戲治療的第一階段，兒童可能不斷的說話，結果是相近的。這可能是 B 成員因應焦慮的方式，也可能是 B 成員並非是適應不良兒童。第十次團體以後，B 成員的口語減少，則可能是對團體的適應與信任已建立，而呈現的沈穩現象，據 Miyamoto(1965)的研究指出：兒童在遊戲治療過程中，所出現的沈默現象有其階段性；他將沈默分成兩種類型，一是負向沈默，通常出現在治療的第一階段，二是正向沈默，常出現在治療的第二階段以後，以 B 成員的情形而言，應是屬於正向沈默類型。

C 和 D 成員的口語改變歷程則與一般人對害羞兒童的印象較符合。在團體初期，呈現持續的沈默狀態，依 Miyamoto(1965)的研究，應是屬於負向沈默類型；到團體中後期才出現口語行為，可能是因為成員在遊戲室中安全感的增加所造成，因此其口語行為大致隨著團體進行次數的增加而增加。

### 2. 口語內容改變歷程

B 成員在團體中的口語內容改變較 C、D 成員多，也較明顯。從 B 成員的口語內容可以看到互動型態的多元化，如有對探索發現的描述、對其他成員的回應、表達對別人遊戲的興趣與意見、表達自己的無奈與無助、設定遊戲規則、表達不滿、表現友善和撫育、修復的字眼等多種內容型態。而 C、D 成員在口語內容型態上則較少，C 成員大部份的口語內容是對別人互動的回應，D 成員則主動的互動與被動的回應皆有。

C 和 D 成員在口語改變歷程最大的不同，在於口語內容長短程度之不同。C 成員口語內容簡短，而 D 成員口語內容則較長。而 B、C 成員和 D 成員的口語改變歷程中最大的不同，在於 D 成員表現多次的聯盟、合作字眼，如「我們」、「你們」、「一國」、「一組」，B、C 成員大部份以表達自我的字眼或內容居多。

## 三、害羞兒童在團體中其非口語改變歷程

### （一）結果

#### 1. B 成員在團體中非口語改變歷程

B 成員在團體中所表現的肢體姿勢最多樣化，在第一次團體即趴在地板上爬行，也躺在地板上作旋轉的姿勢；第四次團體開始，這些姿勢即未再出現，大多以坐姿為主。

在互動態度上，前三次團體 B 成員表現和顏悅色，友好、吸引注意的行為，主動與其他成員互動，期間其他成員不是接受就是不理會，從未遭受直接的拒絕，因此其臉上常是面帶微笑的，有幾次出現皺眉頭情形的負向情緒。第四次團體，首次出現臉部僵硬的生氣情緒；之後，與 C 成員的遊戲出現意見不合的情形，B 成員表現出垂頭喪氣、不知如何是好的無奈感受；而與 A 成員的主動互動又遭受多次拒絕，而有抿嘴、瞪眼的動作，出現不舒服的情緒。在第四次團體到第六次團體，多次出現瞪眼、無能為力的負向情緒。第八、九次團體，與 C 成員聯盟，和 A、D 成員一起玩攻擊的競爭遊戲，其臉上表情以眉開眼笑的歡樂心情居多，

情緒經驗是高亢的。第十次團體到第十七次團體，同樣出現多次的笑聲；此外，無特殊表情專注遊戲中的情形明顯增加，偶爾伴有生氣的情緒。

### 2.C 成員在團體中非口語改變歷程

C 成員在團體中的肢體姿勢以坐姿居多，偶爾起身走動。

在互動態度上，從第一次團體到第三次團體前半段，皆是無特殊表情地專注於遊戲。第三次團體後半段開始到第十七次團體即常見到其笑容，或是聽見其笑聲，然無特殊表情仍最多見。在第四次團體，C 成員因玩具槌子的斷掉，而首次出現擔心、害怕的神情。第八次團體，出現抿嘴的不服氣心情。整體看來，C 成員無特殊表情的臉孔最常出現，其次是微笑，偶爾出現抿嘴、瞪眼的負向情緒。

此外，在前九次團體，當團體催化者提醒遊戲時間剩五分鐘時，C 成員即停止遊戲，開始收拾玩具，先收自己玩的玩具，再收別人玩的玩具，直到時間結束。

### 3.D 成員在團體中非口語改變歷程

D 成員在團體中的肢體姿勢以低著頭、坐著玩玩具的姿勢最常見。在前六次團體，與其他成員互動情形較少時，他偶爾也會抬頭看其他成員的遊戲。第十七次團體，D 成員出現躺著的姿勢。

在互動態度上，前七次團體，D 成員只有兩種態度，即無特殊表情地玩玩具或是抬頭看其他成員。第八次團體首次出現笑容，及與其他三位成員互動。第十次團體，第一次表現出板著臉的生氣情緒。第十六、十七次團體又回復無特殊表情的平靜態度，沒有出現負向情緒。整體看來，D 成員在前七次團體呈現無特殊表情的互動態度；第八次團體到第十五次團體，臉部表情豐富，有微笑、笑聲、無特殊表情的正向情緒，也有皺眉頭、板著臉、抿嘴的負向情緒；到第十六、十七次團體，又回復到無特殊表情、微笑的正向情緒表現。

### (二) 討論

B 成員多樣的肢體姿勢出現在團體的開始階段，而 D 成員則出現在第十七次團體，兩者差異極大，仔細探究其前後脈絡，發現 B 成員在團體一開始以探索式遊戲居多，再加以肢體表現來減除焦慮，這與余幸怡（民 88）的研究發現：內向害羞兒童在遊戲初期，會出現不玩遊戲的情形，結果相似。此也符合 Hendricks(1971) 的研究結果：在遊戲治療的開始，兒童遊戲是探索的、沒有規則的；而 D 成員在團體最後表現的臥躺姿勢，則可能是放鬆、信任的指標。

就互動態度的趨勢而言，B 成員一開始先表現較多的正向情緒，然後負向情緒出現；在團體中期階段，正向及負向的情緒交錯出現，且反應激烈；到團體後期階段，情緒漸緩和下來，以平靜的情緒居多。C 成員一開始則是無特殊表情的平靜狀態；團體中間階段出現多次的正向與負向情緒，直到團體結束。D 成員一開始也是平靜狀態；團體中間階段先出現正向情緒，其後出現負向情緒；直到第十五次團體，正、負向情緒交錯；第十六次團體至團體結束，則又回復平靜的情緒狀態。唯團體後期的平靜狀態與團體前期的平靜狀態最大的差異在於，後期的平靜較傾向正向情感，而前期的平靜較無法區辨是正向或負向情感。三位成員的情緒狀態改變歷程皆不同，就如 Moustakas 等人(1956)的研究發現：每位兒童在遊戲治療過程中，其遊戲活動和情緒行為並沒有特定的順序，而是照其個別的順序在進行。

三位成員在情緒狀態的轉變歷程雖不盡相同，但其正、負向情緒的轉換卻有其相似性。大體從不確定的情緒狀態，到正向情緒，到負向情緒，再到正、負向情緒交錯，最後以正向情緒結束。這樣的歷程與 Moustakas(1955)的研究發現：兒童在遊戲治療中通常會經歷五種情緒階段，先出現不明確的負向情緒，其次是矛盾的敵意或焦慮，再來是明確的負向情緒，正、負向情緒的衝突，最後是正向情緒，結果有所差異。

至於 C 成員在前九次團體收拾玩具的行為，可能是 C 成員在團體前半階段有較高的清潔性和秩序性焦慮所致 (Moustakas et al,1956)。

#### 四、害羞兒童在團體中的改變歷程綜合分析

##### (一) 結果

##### 1. B 成員在團體中的改變歷程

B 成員在團體中的互動一開始主要是與 A 或 C 成員的主動互動；第三次團體始出現與 D 成員的主動互動；在前半階段的團體，受到其他成員的負向回應較後半階段的團體多；第十三次團體到第十七次團體，B 成員在獨自遊戲的同時，也能維持與其他成員正向的互動。

在玩具類型方面，以組合火車居多，其次是城堡機器人玩具。

在位置改變方面，每次團體 B 成員皆有移動位置。第一、四、十、十二、十三、十四、十七等次團體是小範圍移動；第二、三、五、六、八、十一、十五、十六等次團體移動次數多，範圍大；第七、九兩次團體移動少，但範圍大。總體看來，B 成員以大範圍、頻繁的移動居多。

口語內容部份，B 成員在團體中是第一個說話的成員，且每次團體皆有口語互動行為。主要的口語互動對象是 A 和 C 成員，並表現多樣的口語內容型態。

非口語內容部份，第一次團體即出現躺著或趴著的旋轉姿勢；前五次團體正負向情緒參半；第六、七次團體有明顯的生氣情緒；第十三次團體以後，臉上笑容多，以正向情緒為主。

##### 2. C 成員在團體中的改變歷程

C 成員在團體中的互動，在前四次團體以與 B 成員互動為主；第五次團體開始，偶爾會用力敲鐵琴以吸引別人的注意；第十六、十七次團體對別人的互動會給予正向的回應。

在玩具類型方面，前八次團體以組合火車為遊戲的主角；第十一、十三、十四次團體大部份時間玩森林家族；第十一次團體出現長時間的畫畫行為；整個團體過程以玩玩具車的時間最多。

在位置移動方面，只有第一次團體沒移動位置。前九次團體大部份移動次數多，範圍大；第十次到十七次團體則以小範圍移動居多。

在口語內容部份，C 成員直至第六次團體才開口說話。其口語內容不多，且簡短。

在非口語內容部份，第四次團體首次出現擔心的負向情緒。整個團體以臉上無特殊表情居多，其次是笑容。

##### 3. D 成員在團體中的改變歷程

在團體中的互動情形，D 成員在前六次團體並沒有明顯的互動行為，頂多抬頭看別人遊戲；第七次團體開始，即與 A 有密切的聯盟或互動行為，並偶爾排斥 B 或 C 成員。

在玩具類型方面，以廚具玩具的扮演遊戲居多。第一、三次團體都是畫畫；另有幾次團體也玩組合積木。

在位置改變上，前七次團體都沒有移動過位置。第五次團體有改變面對方向；第八次團體以後，雖有改變位置，但仍以小範圍移動居多。

在口語內容方面，D 成員直到第八次團體才出現口語行為。其口語內容多，有多次表達聯盟及撫育的字眼；第十七次團體出現與 A 成員談論團體外的事。

在非口語內容部份，前七次團體臉上並無特殊表情，但有多次抬頭看別人遊戲；第八次團體以後出現有笑容、或害怕表情；第十六、十七次團體以正向情緒居多。

##### (二) 討論

B 成員在前幾次團體即有與他人明顯的互動行為，主要的互動對象是 A 成員，這樣的現象很可能是因為 A 和 B 成員是同班同學所致；漸漸地，B 成員開始與 C 成員互動，則可能是同性別所致，兩人玩的玩具類型相似、性別一樣，因此容易產生互動；也因此其互動情形、位置改變，及非口語內容均較 C、D 成員豐富。

第十次團體後，對團體漸熟悉與信任，口語行為減少，在互動上漸沈寂，且越到後面團體，B 成員在獨自遊戲的同時，也能維持與其他成員的正向互動行為，在自我與人際互動上似乎達到平衡狀態。這樣的轉變歷程與一般的害羞兒童，先表現內向、退縮，然後再產生與他人互動，到熟悉的過程，並不一樣。

C 成員在前幾次團體與 B 成員互動多，與 A 和 D 成員的互動較少，是因為性別因素的影響，然皆是非口語互動；後半階段團體，由於彼此的熟悉，與 A、D 的互動漸多，且互動型態趨於穩定，因此其情緒狀態從正負向情緒參雜到以正向情緒為主，位置改變以小範圍移動居多。

D 成員在前幾次團體可能因陌生而感到不安全，對團體的信任感尚未建立，因此與別人互動少、位置也沒移動、沒有口語行為，連非口語行為都不多，也不明顯；直至第八次團體，對團體漸熟悉與信任，才展現其豐富互動行為，開始主動與別人互動，或對別人互動有回應，且主要的互動對象是 A 成員，這也是性別因素的影響。此外，D 成員從第八次團體開始，身體姿勢較不拘謹，而有小範圍的位置移動，情緒轉換也較明顯與豐富。

三人在玩具類型的轉換上並不頻繁，大都維持某一玩具類型；這樣的現象，或許是因玩具室內的玩具有些不適合或他們並沒興趣，也或許是害羞成員因應團體的特質，因為害羞兒童常有拘謹、退縮的傾向，因此在團體開始階段可能不敢隨便玩弄，而到團體中間階段開始，其對團體的熟悉與信任，表現在互動上，因此玩具類型仍無明顯改變，這樣的穩定現象或許也可以反應成員心理狀態的穩定。至於玩具類型，B、C 成員以玩具車、組合火車多，D 成員則以廚具玩具為主，這可能與性別有很大的相關。

從三人的互動情形改變歷程中發現，成員所表現的互動行為，一開始可能因為參加團體前即相識，因此彼此有頻繁的互動行為。此外，同性別也容易成為彼此互動的有利因素，特別是對於害羞兒童，與同性別的互動對他們而言，是較不具威脅性的，在玩具類型及遊戲型態上也較相似。例如在本研究中的 A、D 成員，及 B、C 成員。

## 肆、結論與建議

### 一、結論

本研究主要目的在於瞭解成員在團體中的互動情形、害羞成員的口語與非口語的改變歷程。

本研究以高雄市某國小三年級三位害羞兒童為對象，再加上一位不害羞兒童，共四位成員進行每週兩次，每次 45 分鐘，共 17 次的兒童中心取向遊戲治療團體，整個團體進行的過程錄影。本研究獲致之結論如下所述。

#### (一) 團體中成員的互動情形

在前五次團體主要以兩人的互動型態為主，第三次團體首次出現四人互動的情形，直到第八次團體，所有成員皆出現口語行為，從此以後，四人的互動密切且頻繁。

#### (二) 害羞兒童在團體中的口語改變歷程

三位害羞兒童中，B 成員在每次團體都有說話，C 成員在第六次團體開始才出現口語行為，而 D 成員則是到第八次團體才開始說話。在口語頻率的改變方面，B 成員是隨團體進行次數的增加而先增後減；C 和 D 成員則是隨團體進行次數的增加而增加。在口語內容的改變上，B 成員有明顯的口語內容型態之轉變，其口語內容型態包含對探索發現的描述、對其他成員的回應、表達對別人遊戲的興趣與意見、表達自己的無奈與無助、設定遊戲規則、表達不滿、表達友善、撫育、修復的字眼；D 成員的口語內容則包含較多的聯盟、合作字眼，如「我們」、「你們」、「一國」、「一組」等。

#### (三) 害羞兒童在團體中的非口語改變歷程

三位害羞兒童中，B 成員在團體一開始表現較多的正向情緒，常面帶微笑，其次出現負向情緒，之後則是正、負向情緒相伴，最後又回到平靜的正向情緒。而 C 和 D 成員在團體開始階段表現平靜情緒，其次依序出現正向情緒、負向情緒，最後又回復到正向情緒。就三者而言，皆是先出現正向情緒，再出現負向情緒，最後都回復為正向情緒狀態。

#### (四) 害羞兒童在團體中的改變歷程

B 成員在團體中是第一個說話的成員，且每次團體都有口語行為。在團體開始階段主要是和 A 和 C 的互動，第三次團體開始才出現與 D 成員互動的情形。整個遊戲過程以玩組合火車的時間與次數最多。在位置改變方面，B 成員每次團體都有移動位置，且以大範圍、頻繁的移動居多。其互動情緒狀態在前五次團體正負向情緒皆有，第六、七次團體有明顯的生氣情緒；第十三次團體以後，以正向情緒居多。

C 成員直到第六次團體才開口說話，其口語內容並不多。在前四次團體與 B 成員有頻繁的非口語互動行為，第五次團體開始會以敲鐵琴來引起別人的注意，在團體結束階段表現正向互動態度居多。在玩具類型上，則以組合火車為遊戲的主角。整個團體只有第一次團體沒移動過位置，第二到第九次的團體移動次數多、範圍大，第十次團體後，則以小範圍移動為主。在互動的情緒狀態已無特殊表情居多，其次是展現笑容。

D 成員在前七次團體皆是沈默不語、臉上無特殊表情，甚至從沒移動位置地遊戲，直至第八次團體才開口說話及小範圍移動位置。其口語內容豐富，且臉上表情開始有變化，主要的互動對象是 A 成員。在玩具類型方面，D 成員有一明顯的遊戲主題，即是以廚具玩具為主的扮演遊戲。

## 二、建議

### (一) 對未來研究的建議

#### 1. 研究對象方面

在本研究中是以國小三年級的害羞兒童為對象，並加入一位不害羞兒童，以調整團體的協調性，四位成員中正好是兩男兩女，並有兩位是同班同學，這些變項（性別、班級）在本研究中發現同班同學在團體一開始階段，有比較多的互動行為，而到團體中間階段，則演變成同性別之間有明顯的互動與聯盟情形，是不是這些現象在每個兒童團體都會發生？值得進一步探討；另外，亦可以其他類型的問題行為、及不同年級的兒童為研究對象，以瞭解不同類型兒童在同樣的團體中其互動情形有何異同。

#### 2. 研究主題方面

本研究是以兒童中心遊戲治療取向為介入策略，也發現如此的策略對害羞兒童有幫助，就研究者所知，相當多對於害羞兒童的研究都是以認知行為策略，或是社交技巧訓練為介入的策略，不同的介入方式對害羞兒童有何不同的效應，其優缺點、適合性問題，可進一步研究；此外，兒童中心取向的遊戲治療團體對其他種類的不適應兒童，其改變歷程及輔導效果是否有差異，亦有待學者進一步的研究。

#### 3. 研究設計方面

對於成人團體治療的團體發展階段性有很多研究，然而在兒童團體這方面的研究仍有待學者進一步的探討，特別是非結構的遊戲治療團體，其發展階段為何？值得再深入研究。此外，團體治療效果的一個重要因素是團體領導者所發揮的功能，在兒童中心取向的遊戲治療團體，團體催化者實際的角色與功能是促使兒童成長、改變的關鍵，本研究由於時間的限制，未能探討，有待學者進一步研究。另外，Yalom(1985)提出影響團體治療效果有 11 個因素，梁培勇（民 84）則認為並不全然，究竟在兒童團體中影響團體動力的因素有哪些？可再探討。

#### 4. 研究工具方面

在本研究中雖有探討成員的口語與非口語行為，然而並沒有嚴密的觀察工具，這有待進一步研究。

#### (二) 在輔導實務方面的建議

##### 1. 對於害羞內向的兒童，以兒童中心取向遊戲治療團體的方式進行團體諮商的可行性

由於中、低年級的兒童其口語表達能力之限制，以遊戲的方式為媒介，是彼此溝通的橋樑；同時，害羞內向的兒童在眾人面前的表達能力有更多的障礙，若以遊戲的方式進行，能減低其焦慮情緒；以非指導的方式進行，更能讓兒童感到安全、較沒負擔地自然表現自己，體會到不受催促、有人願意等待的自在感，進而能提昇其自我概念與自我控制能力。

##### 2. 對遊戲治療歷程、與遊戲行為的瞭解，有助於治療者信心的提昇

由於「玩具是兒童的字句，遊戲是兒童的語言」，治療者若能更瞭解遊戲行為及遊戲治療歷程，則更能瞭解兒童的內心世界，對於兒童的改變情形也更能掌握與有信心，特別是非語言的部份，兒童的肢體語言、臉部表情是瞭解兒童內心世界的重要指標，對於沈默的害羞兒童而言，治療者更是要多留意、多反應他們的肢體語言，確實與兒童同在。

##### 3. 治療者可多運用遊戲觀察工具，以具體掌握兒童在遊戲過程中的改變情形

兒童遊戲治療的過程其內涵相當豐富與複雜，特別是低結構性的遊戲治療，為掌握兒童在遊戲治療過程中的改變情形，選用適當的觀察測量工具，將有助於治療者對個案的發展之瞭解。在本研究中所修訂的「團體治療歷程圖」，記錄簡便，一目了然，是觀察兒童團體互動過的良好工具。

##### 4. 面對害羞兒童，輔導諮商人員應保持接納、瞭解、不催促的態度

就研究者帶領害羞兒童團體的經驗發現，害羞兒童本身即容易緊張、退縮

若諮商員不斷地詢問問題或給予刻意地注意，則害羞兒童通常會表現的更退縮、害怕；若諮商員自己能放輕鬆、不催促，以自然的態度去接近他們，他們也比較放鬆、不緊張，而願意與諮商員互動。

##### 5. 協助兒童的困擾，除了接受諮商輔導外，若有家庭及學校的配合，則更能促使兒童困擾問題的改善

家庭與學校是兒童接觸最頻繁的場所，若輔導過程中能有家長及教師分別在家庭及學校的配合處理，不僅能促進輔導效果，更能強化輔導效果。

### 參考文獻

- 王英珠(民87): 阿德勒學派遊戲治療團體對國小兒童行為困擾適應之輔導效果。國立台南師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 王啓明(民77): 認知重建與社會技巧訓練團體對教育學院害羞學生輔導效果之研究。國立彰化師範大學輔導研究所碩士論文。
- 王曉瑄(民88): 阿德勒學派遊戲治療團體對國小單親兒童輔導效果之研究。國立台南師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 何長珠(民84): 應用遊戲治療於受虐兒的三個實例研究。輔導學報, 18, 1-37。
- 余幸怡(民88): 國小低年級不同特質兒童遊戲行為之比較研究。國立高雄師範大學輔導研究所碩士論文。
- 李青燕(民86): 運用畫人測驗衡鑑兒童敵意攻擊特質之分析研究。國立高雄師範大學輔導研究所碩士論文。
- 李淑芬(民77): 團體遊戲治療對學前兒童社會關係及社會能力之效果研究。國立政治大學教育研究所碩士論文。
- 周淑玲(民82): 自我肯定訓練對國中害羞學生影響成效之研究。國立高雄師範大學教育研究所碩士論文。

- 林玉彬(民 89): 認知行為取向團體諮商對國小害羞兒童輔導效果之研究。國立台南師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 林建平(民 77): 國小如何實施遊戲治療。輔導月刊, 24(8), 2-6。
- 林靜雯(民 86): 國中學生害羞極其相關因素之研究。國立政治大學教育研究所碩士論文。
- 高淑貞譯(民 83): 遊戲治療—建立關係的藝術。台北: 桂冠。
- 張春興(民 80): 張氏心理學辭典。台北: 東華。
- 梁培勇(民 84): 遊戲治療理論與實務。台北: 心理。
- 許文明(民 78): 自我肯定訓練對國小害羞兒童輔導效果之研究。國立台灣師範大學教育心理與輔導研究所碩士論文。
- 陳雅貞(民 87): 情緒教育團體方案對國小害羞兒童輔導效果之研究。國立台灣師範大學教育心理與輔導研究所碩士論文。
- 葉貞屏(民 87): 兒童中心式遊戲治療中兒童問題行為改善歷程之研究。國立台灣師範大學教育心理與輔導研究所博士論文。
- 歐淑芬(民 79): 大學生之害羞與生涯輔導之關係。國立政治大學教育研究所碩士論文。
- 潘正德(民 84): 團體動力學。台北: 心理。
- 蔡麗芳(民 84): 阿德勒學派遊戲治療團體對國小兒童自卑感、社會興趣及生涯型態影響效果之研究。兒童輔導學術研討會論文集, 225-240。
- 鄭如安(民 88): 遊戲治療過程分析初探: 一個具攻擊傾向兒童在遊戲治療的轉變過程分析。諮商輔導文粹, 4, 117-144。
- 鄧守娟(民 85): 讀書治療對國小社會畏縮兒童輔導效果之研究。國立台南師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 嚴久惠(民 87): 阿德勒取向遊戲諮商團體對國小社會適應困難兒童輔導效果之研究。國立高雄師範大學輔導研究所碩士論文。
- 蘇素美(民 85): 害羞量表的發展及其相關因素之研究。國立高雄師範大學教育研

究所博士論文。

- Axline, V. M. (1969). *Play therapy*. N.Y.: Ballantine Book.
- Claire, B. (1999). Helping the Shy Child. *Family life*, 99, 46-48.
- Coie, J.D., Dodge, K. A., & Kupersmidt, J. B. (1990). Peer Group Behavior and Social Status. In Asher, S.R. & Coie, J. D. (Eds.). *Peer rejection in childhood*. New York: Cambridge University Press.
- Cox, M. (1973). The Group Therapy Interaction Chronogram. *British Journal of Social Work*, 3, 243-256.
- Finke, H. (1947). *Changes in expression of emotionalized attitudes in six cases of play therapy*. Unpublished Master's Thesis, University of Chicago, Chicago, IL.
- Ginott, H. G. (1961). *Group psychotherapy with children—the theory and practice of play therapy*. New Jersey: McGraw Hill.
- Gumaer, J. (1984). *Counseling and therapy for children*. London: Collier Macmillan.
- Hendricks, S. J. (1971). A Descriptive Analysis of the Process of Client Centered Play Therapy. *Dissertation Abstracts International*, 32, 3689A.
- Jones, W. H., & Carpenter, B. N. (1986). Shyness, social behavior, and relationships. In W. H. Jones, J. M. Cheek, & S. R. Briggs (Eds.), *Shyness: Perspectives on research and treatment*. (pp. 227-238). New York: Plenum Press.
- Jones, W. H., & Russell, D. (1982). The social reticence scale: An objective instrument to measure shyness. *Journal of Personality Assessment*, 46, 629-631.
- Lazarus, P. J. (1977). *An experimental treatment program on the amelioration of shyness in children*. Unpublished doctoral dissertation, Florida University.
- Lowe, M. (1975). Trends in the Development of Representational Play in Infants from One to Three Years -an Observation Study. *Journal of Child Psychology*, 16, 33-47.
- Miyamoto, M. (1965). The Meaning of Silence in Play Therapy. *Psychologia*, 8, 191-196.
- Moustakas, C. E. (1955). Emotional Adjustment and the Play Therapy Process. *Journal of Genetic Psychology*, 86, 79-99.

- Moustakas, C. E., Siegel, I. W., & Shalock, H. D. (1956). An Objective Method for the Measurement and Anaysis of Child-Adult Interaction. *Child Development*, 27, 109-134.
- Stott, S. J. (1984). *Surmounting shyness : Cognitive behavioral treatment of junior high students*. Ann Arbor, Mich. : Microfilms International.
- Sugar, M.(1974). Interpretive Group Psychotherapy with Latency Children. *Journal of Child Psychiatry*, 13, 648-666.
- USA Today Magazine. (1999). Who's the Most Shy of Them All ? *USA Today Magazine* , 127,7.
- Watson, A. K. (1987). *Communication implications of shyness: A report from shy people*.(ERIC Document Reproduction Service. No. ED285224)
- West ,J. (1992). *Child-centred play therapy* . London : Edward Arnold.
- Yalom, I. D. (1985). *The therapy and practice of psychology*. N. Y. : Basic Books.
- Zimbardo, P. G. (1977). Shyness-the People Phobia. *Today's Education*, 66,47-49.

THE INTERACTION AND THE PROCESS OF CHANGE OF THE SHY CHILDREN  
IN THE GROUP PLAY THERAPY

Yu-Ching Lee      Feng-Tsu Liao

ABSTRACT

The purpose of the study is to understand the process of interaction of the shy children with the group play therapy. The method of the process research is applied to this study. In the study, there are four objects. Three of them (marked by B,B and D) are shy children chosen from a primary school in Kaohsiung, and the forth one is a normal child (marked by A) who is arranged to enhance the group interaction. The studied group is observed twice a week and each time lasts 45 minutes, 17 sessions in total. The whole process for each observation was videotaped. According to the videotapes, the process of the group interaction is analyzed. With the analysis, the researcher further explores the interaction of the group members, the change of the shy children in the verbal and nonverbal expressions and the process of change in the peer play types. Finally, the evaluation and the observation of the shy children's teachers, together with the interviews with the class leaders and the shy children will be combined with the above mentioned analysis to understand the effect of the group play therapy applied to the shy children. The results of the study are as follows:

1. For the first five sessions, the group interaction exists mainly between two members. For the first time, there was an interaction among the four members during the third session. The interaction among the four children was not intimate and frequent until the eighth session.
2. Among the three shy children, the frequency of member B's verbal expression

increased first and then decreased with the increase of the group play activities, while both members C and D's increased. With respect to the change in the verbal contents, there is an evident change in member B's verbal content, such as the description of the discovery, the setup of the play rules and the expression of the words of reversion. Member D has more words concerning alliance and cooperation such as "we" and "the same country".

3. The changes in the three shy children's emotions are similar. The positive emotion appears first, then comes the negative one, but they all ends up with a positive emotion. The only difference lies in the time of their emotion switch.

Finally, based on the results of the study, a few suggestions will be made for further studies and counseling practioners.

**Key Words:** group interaction, group play therapy, process research, shy children

國立高雄師範大學輔導研究所  
諮商輔導文粹—高師輔導所刊  
民 89, 5 期, 77-115 頁

## 諮商中來談者生氣情緒轉化歷程之分析研究

賴妍諤

彰化縣村上國小教師

廖鳳池

高師大輔研所副教授

本研究主要目的在瞭解來談者在諮商中，生氣情緒轉化的歷程。研究者分析來談者的生氣情緒轉化歷程、個人體驗的變化情形以及生氣情緒轉化與來談者其個人體驗的關係。藉由生氣情緒成功與未成功轉化之來談者，其生氣情緒反應階段的改變、生氣情緒內涵的轉變，以及體驗量表上個人的體驗層次，歸納出生氣情緒成功轉化的要件。本研究以 Mahrer 所提出之發現式諮商研究取向進行質的分析，分析的過程共分為十三個步驟，以諮商錄音帶和逐字稿作為分析的材料，共分析三位來談者三十五個情緒段落。研究所得到的結果如下：

- 一、來談者生氣情緒的反應階段包括對外在人事物的反應、對處於困境的反應、對自己行為的反應、對自己特質的反應，以及對自我動力性的瞭解等五個階段。
- 二、來談者在各個反應階段生氣情緒轉變的內涵為對外在人事物生氣、挫折、不平的情緒反應；對處於困境絕望、挫折、無力的情緒

反應；對自己行為懊惱、自責、羞愧與害怕的情緒反應；對自己特質失望、懷疑、不安的情緒反應；對自己動力性瞭解所產生的新感受。

三、在個人體驗與情緒轉化間的關係如下：體驗層次的分布與來談者由外而內的反應階段是一致的；來談者先前的體驗是之後改變的基礎，且體驗的情形維持有一定的穩定性；情緒感受與體驗層次有明顯的關聯，因此陪同來談者充分探索情緒、活化情緒是增進其個人體驗的必要過程；成功轉化的個案在諮商後期，其體驗層次分佈在較高的階段；在情緒成功轉化之諮商歷程中，諮商師主要是以同理反映，或是深層同理和來談者互動，而來談者能增加其個人體驗與活化原級情緒，是情緒改變的關鍵。

最後根據本研究的結論與發現，分別對諮商實務工作者與未來研究方面提出若干建議。

關鍵詞：諮商歷程、生氣情緒、個人體驗

## 壹、緒論

### 一、研究動機

在諮商與心理治療中，情緒是一重要的主題。Rogers(1951)認為治療者要允許來談者自由自在地表達感受，並不斷地注意其所表達的情緒，包括其否定或矛盾對立的情緒。Greenberg 和 Safran(1987)整理其諮商經驗發現，不論治療者的理論取向為何，大都同意情緒是促使來談者改變的重要媒介。Teyber (1997)認為生氣-悲傷-羞愧是一個情緒的群組，這三種情緒狀態是存在於很多來談者身上的，

有意義而持久性的改變是來談者能夠體驗、表達此三種情緒，充分地經驗每種情緒的強度，將有助其解決內在的衝突。研究者在擔任社區機構義工以及在實習的經驗裡，發覺生氣常是來談者求助困擾所伴隨的主要情緒，當論及本身面臨的困境，來談者容易認為錯都在他人身上，而忽略了自己所能做的改變，當諮商人員面臨此種狀況時，亦常感到無奈與挫折。再者，生氣情緒的失控可能導致口語與肢體的爭吵、人際關係的障礙以及無法有效解決問題，亦會影響身體的健康且不當生氣的投射反應，會引起溝通障礙、與人產生距離感與疏離感(Hazaleus & Deffenbacher,1986；Siegel,1986)。儘管生氣的影響層面很廣，生氣的處理卻長期的遭受到忽略，因此研究者期待本研究能對來談者生氣情緒的轉變有更深入的瞭解。

在諮商歷程中，若來談者能充分展現並體驗其複雜多元的情緒感受，進而轉化成新而適當的情緒反應，即能對自身與他人的觀點產生改變(Safran & Greenberg, 1991)。Teyber (1997)認為有生氣情緒之來談者若繼續圍繞在生氣、批評、不諒解的情緒狀態中，來談者是不會出現改變的，可見反應和探討來談者的生氣情緒，是諮商歷程中根本的部分(Sharkin & Gelso,1993)。有關生氣情緒的諮商，目前主要是以認知行為取向做介入處理(Novaco,1977；Tavris,1989)，較偏重認知與行為層面的處理，對於情感層次的處理，相關的文獻與研究是相當少的。劉淑滢(民 85)研究已婚婦女在家庭事件中生氣情緒的改變歷程，其中對生氣情緒的情感層面僅限於在「探索與體察」以及「發現與覺察」兩階段的探討，對於生氣情緒的轉化與轉變的內涵較有所不足。廖鳳池(民 88)所提出的生氣情緒轉化的諮商模式，將生氣情緒的轉化分為五個層次，並舉出來談者的諮商需求，其所歸納出的情緒改變歷程與劉淑滢(民 85)的研究發現，同樣有由外向內，由他人回歸自己的傾向，此

過程與體驗量表(the Experiencing Scale)(Klein, Mathieu & Kiesler, 1986)上所呈現來談者在晤談中個人體驗層次的進展情形是相同的。Hill (1987) 以體驗量表研究在短期表達性心理治療中，其過程和治療效果間的關係，結果顯示來談者在治療中較高的體驗層次和其痛苦的情緒轉變有顯著相關。Warwar(1996)研究體驗和治療結果的關係，發現若來談者在晤談中有較高體驗層次，其治療結果會比低體驗層次的晤談要好的多。研究者對於上述研究結果深感興趣，因此希望瞭解有生氣情緒、並責怪他人而將改變的責任歸諸他人之來談者，其情緒轉化是否亦經歷如體驗量表上所呈現由外而內的變化情形。

綜合上述，研究者欲藉由本研究深入探討生氣情緒轉化歷程，並藉助體驗量表，更客觀分析此變化情形，以提供諮商實務工作者可行性的建議。

## 二、研究目的

根據上述研究動機，本研究之研究目的有：

- (一) 瞭解來談者在諮商過程中，其生氣情緒的轉化歷程。
- (二) 瞭解來談者在諮商過程中，其個人體驗層次的變化情形。
- (三) 瞭解來談者個人體驗層次與其生氣情緒轉化間之關聯。

## 三、名詞釋義

### (一) 來談者

本研究的來談者主要是身處於目前困境或困擾時，其情緒反應是生氣且往外怪罪的。

### (二) 生氣情緒與生氣情緒組型

本研究所探討的生氣情緒是指 Berkowitz(1990)對生氣較為單純化的解釋，即認為生氣是一種感覺(feeling)，就是一種人人都有的經驗。此種經驗更進一步界定是指對外界怪罪、指責、不諒解的情緒狀態，包含情感、認知、行為與生理等反應的交互作用。生氣情緒組型是來談者在諮商過程中，呈現生氣情緒的主題，以及所伴隨出現的情緒、想法和行為反應。

### (三) 生氣情緒轉化

來談者在面對困境時，其情緒由對外怪罪、指責及不諒解的狀態，逐漸轉變為願意面對及承認個人的缺失和責任，能夠自我省察，進而產生願意改變自我之諮商目標的過程。在此歷程中，來談者的情緒焦點由對外的情境及人、事、物轉移到對自己的行為及特質部分，由負面轉化為正面，由事不關己轉化為想要改變自己。本研究界定生氣情緒成功轉化的指標有兩個：

1. 來談者在談完此議題之後，原本生氣的情緒轉為輕鬆、舒服、愉快或浮現出其它新的感受。
2. 來談者願意面對及承認個人在困境中的缺失和責任，能夠自我省察，以不同觀點看待問題，進而願意改變自我。

### (四) 個人體驗層次

本研究以體驗量表(experiencing scale)評定來談者在諮商中個人參與的品質及投入的程度，亦即來談者的體驗層次。Klein 等人於 1983 年將原本的體驗量表(Klein, Mathieu, Gendlin & Kiesler, 1970)稍做修訂，將來談者在諮商過程中的體驗分為七個階段，從階段一的事不關己到階段七感受統整的經驗做為標準，評定方式是將來談者在諮商過程中的口語內容，以量化的方式評量。

## 貳、文獻探討

### 一、諮商中的情緒與生氣情緒的探討

#### (一) 情緒經驗在諮商中的意義

Safran 與 Greenberg (1991) 闡釋在心理治療與諮商實務中情緒的意涵如下：

1. 對情緒充分的覺察可增進適應功能：不完整或扭曲的情緒經驗，例如當來談者沒有學會處理生氣情緒所帶來的行為反應，將顯現出困擾。
2. 情緒提供有關價值和標準的訊息：情緒具有強制特性，如要說服來談者不要有生氣情緒是很困難的，讓來談者重新評估生氣的情境是需要的。
3. 讓來談者覺察情緒對個人的影響，可增進其人際互動的品質：增加來談者體驗，將更能覺察情緒所傳達的訊息，是改變歷程的重要部分。
4. 非適應性的情緒反應可以是被學習的：如因害怕而產生逃避的反應是適應性的，然而在無威脅性的情況下，也會感到害怕，即是非適應性的。
5. 情緒基模的重新建構需要基模活化 (schema activation)：除非情緒經驗被評估，否則非適應性的情緒經驗將不會有修正的機會。
6. 情緒經驗迫切需要 (press for) 成爲完整：未能完成被情緒激起的行動傾向，以及個人未能充分表達情緒經驗，可能會形成困擾。
7. 治療關係對改變情緒基模是重要的媒介：情緒的經驗和表達，主要是人際結果所塑造而成的，因此治療關係是修正情緒基模的重要媒介。

綜合 Rogers(1961)的治療改變要件，以及完形、心理分析，甚或發展出更寬廣觀點的行為主義等學派 (Greenberg & Safran,1989) 的共通看法是注意來談者在諮商中所表現的情緒，協助其將否定的情緒予以接納，並充分覺察自身的情緒狀態，以修正來談者非適應性的情緒反應，而治療者透過安全的治療關係與氣氛，即在

容性的環境 (holding environment)，使其情緒感受浮現出來 (Teyber,1997)。

#### (二) 來談者在諮商中的情緒反應類型

Greenberg 和 Safran (1989) 即認爲在諮商情境中，關於來談者情緒的表現普遍可分爲以下類型 (Greenberg ,Rice & Elliott, 1993)：

1. 生物適應性的原級情緒反應：是具適應性且真實的情感反應，是此時此地對情境所做的直接反應，例如對被侵犯而感到生氣的情緒。然而此類情緒通常並非意識能鮮明覺察到的，來談者在諮商中往往表現了三種特定的適應性的原級情緒經驗：生氣，難過及害怕。需要放置許多心力在催化適應性原級情緒，才能相當正向的改變歷程。
2. 次級反應性的情緒反應：經常是對於原級的情緒或是想法、思考再次做反應，例如當生氣時感到挫折而哭泣，或當害怕時表達出生氣。對於問題的解決是有破壞性的，在諮商中不是焦點所在，也不需被強化，來談者需探索原級情緒與次級情緒間的區分。
3. 工具性的情緒反應：情緒的表達是學習到的具有人際功能的運作方式，是爲了獲取想要的效果及提供個人安全感，例如哭泣是要引起同情，而生氣是要有支配力的。
4. 學習到對環境非適應性的原級情緒反應：學習到的非適應性反應如對無害的刺激有害怕的反應，或以生氣回應他人的關懷。這些情緒需要被引發，但須加以修正，而非以之作爲諮商的定向。

#### (三) 生氣情緒的意義與特徵

統整對生氣情緒的解釋 (Novaco,1977; Averill,1983 ;Sharkin,1988; Tavris,1989)，歸納出生氣是一種時常可經驗到較爲強烈的情緒狀態，包含生理、認知、情感、

行為動作等各層面，是個人欲求的目標與期待遭遇挫折的本能反應，如果向外的生氣表達受阻，個人會感到憂鬱、焦慮、無力感。生氣亦是不愉悅和高度喚起的情緒狀態，生氣情緒愈強烈，不愉快的成分就愈多 (Mackay, Barkham & Stiles, 1998)。Berkowitz (1990) 對生氣有較單純的解釋，認為生氣就是一種感覺，是人人都有的一種情緒經驗。本研究對生氣的定義傾向於此，是一般來談者在諮商中可能有的情緒狀態。

Cormier 和 Hackney (1996) 曾對此進一步對生氣情緒的內涵加以詳細表列出來 (表略)，另外亦可由來談者口語的反應來判別生氣的情緒，例如聲音會變得比較大聲，頻率會較高，而在情緒很強烈的情形下，也會有大叫或伴隨著眼淚的現象。Teyber (1997) 指出來談者在諮商中探索情緒，會出現第一個情緒群組 (Affective Constellations) 是生氣—悲傷—羞愧。某些來談者主要情緒狀態是生氣，然而這樣的情緒通常是反應性的次級情緒，因此諮商師要幫助來談者擺脫因生氣而指責和批評的狀態裡，以體驗悲傷或羞愧的情緒，如此有意義而持久的改變才會產生。

四、來談者生氣情緒轉變模式的介紹

(一) Greenberg and Safran (1989) 情緒為焦點的介入取向

此取向並不僅限於生氣情緒，而是普遍性情緒的改變歷程，包括組織並承認之前未被承認的情緒經驗；喚起和強化情緒以引起新的行為反應；情緒的重新建構；接近情境有關的核心信念；修正非適應性的情緒反應。本模式是先以情緒為介入點，而後結合認知信念的重新評估，並配合行動的採取，修正非適應性的情緒反應後，而達到改變。

(二) 廖鳳池 (民 88) 生氣情緒轉化諮商模式

廖鳳池 (民 88) 結合個人諮商實務的經驗、Gendlin (1981) 的體驗概念以及 Carkhuff (1979) 的諮商模式，針對對外有懷恨不滿的情緒的來談者，歸納發展出來談者生氣情緒的轉化歷程模式，認為協助來談者將其情緒由對外生氣不滿轉化為對內羞愧悔恨，進而引發來談者願意改變自我的強烈動機，是成功諮商最重要的基礎所在。其所提出的模式如表 2-3。

表 2-3 來談者生氣情緒的轉化歷程模式 (廖鳳池 民 88)

		情緒的類別	情緒名稱	內在的想法	非口語的表現	諮商技術
對外的	特定的	對外在人事物的情緒	生氣、氣憤、不滿、不平、懷恨、怨懟	「怎麼可以這樣？」 「真是沒有天理！」 「非教訓他不可！」 「我很透他了！」	肌肉緊繃 手緊握拳頭 語氣急促 聲量大	活化情緒 同理接納 宣洩情緒
	一般的	對處於困境的情緒	困頓、進退兩難、無奈、鬱悶、沮喪	「我又能怎樣？」 「說了也沒用！」 「這種日子要怎麼過？」	肌肉鬆洩下來 無精打彩 語氣緩和無力 兩眼無神	反應困境 接納情緒
對內的	特定的	對自己行為的情緒	害怕、不安、尷尬、悔恨、狼狽、羞愧	「我竟然會這樣！」 「我怎麼沒想到？」 「我竟然還怪罪他人！真丟臉！」	肌肉抽搐 臉驚恐羞紅 說話不順、反覆或口吃	協助其自我面質 反芻情緒經驗
	一般的	對自我特質的情緒	排拒、嫌惡、絕望、不接受	「我怎可這樣的！」 「真該死！」 「爛東西！※※※」	手足僵化無措 手握拳、捶打 眉頭深鎖	統整深化 情緒轉化
		↓	動力性自我了解	承認、警惕、激動、下決心 「我決不能這樣下去！」 「一定要改變！」 「我一定可以改善的！」	手握拳 咬牙、緊閉下顎 兩眼有神 用力說話	確認意圖 設定目標

(三) 劉淑滢 (民 85) 「已婚婦女在家庭事件之生氣情緒諮商」

劉淑滢 (民 85) 針對已婚的婦女，探討其在家庭中的生氣情緒在諮商中的轉變歷程，其研究發現當事人的改變歷程可分為六個階段，其順序為「呈現目前生氣問題與有關經驗」→「探索與體察」→「發現與覺察」→「更新與定

向」→「行動」→「達成改變」。

上述三種模式共通處是重視情緒的體驗和覺察，藉此來談者對自身的認知與行為層面獲致洞察。而較為不同的是，Greenberg 和 Safran (1989) 以及劉淑瑩 (民 85) 的模式探討至行動層面，而廖鳳池 (民 88) 的模式主要深究至來談者達到對自我動力性瞭解，產生改變力量的過程，對來談者情緒轉化的關鍵段落有較深入的刻畫與精緻的說明。值得重視的是廖鳳池 (民 88) 及劉淑瑩 (民 85) 所提出之模式同樣的發現是，成功改變之來談者其談話和感受的焦點是由外而內，由他人回歸自己的歷程，而此發現與體驗量表上的階段進展是不謀而合的。

## 五、諮商中「體驗」概念的介紹及相關研究

### (一) 體驗的概念

體驗意指接收感官和心理事件在此刻所產生的衝擊，案主中心理論為體驗提供了理論的背景，將體驗視為是成功治療的因素之一。Rogers(1961)將體驗界定為探索自身知覺場 (perceptual field) 的感受，體驗並悅納先前否認或扭曲的情緒感受是主要改變的機轉，諮商師以同理的態度反應，在無條件積極關注的氣氛之下，來談者將增加動機以忍受和自我概念不一致的威脅 (Greenberg, Rice & Elliott, 1993)。Gendlin(1981)認為個人的內在有一股流動的體驗流，通常情緒是其中最重要的成分，「感受的體驗」(felt experiencing) 是對個人情境、過去、現在、未來更廣泛的身體感受，藉此個人可重新評估處境，而導致人格改變 (Mcguire, 1991)。

### (二)「體驗」的相關研究

在 Gendlin 之後，Rogers 和 Tomlinson 以及 Wisconsin 大學的心理治療研究團

體也隨之而起，從 1960 年到 1969 年持續的努力，完成了測量有關體驗的工具，即體驗量表(Klein, Mathieu, Gendlin & Kiesler, 1970)，他們想設計正確有效測量體驗的方法，以及這更為複雜的過程概念，亦即過程和體驗量表可以測量個案行為有效的改變，但在整個治療中他們是如何變化或是改變的，是需要再加以檢視。

檢視以體驗量表作為測量工具的研究發現，來談者在治療前的準備度、改變的動機(Barnett, 1981)、治療者在諮商中是否能催化來談者的體驗，及建立良好的治療關係(Kiesler, 1971) 與來談者的個人體驗程度有顯著相關。個案體驗的品質與治療者的真誠一致、同理反映有關，並發現個案和治療者的體驗層次是有關聯的 (Rhodes, 1991)。來談者在諮商的過程中，自我的投入和參與愈多，其體驗愈深 (Gendlin, Jenney & Shlein, 1960; Hadiks, 1987)，且引導出更積極的改變。來談者在晤談中有較高體驗層次，其治療結果會比低體驗層次的晤談顯著性要好的多 (Warwar, 1996)。國內相關研究方面，賴念華 (民 83) 研究成長團體中藝術媒材的介入，有關一個成員體驗的歷程，其研究結果揭示出「體驗」是一個動態的歷程，不會因為團體次數的增加而有線性的趨向往上升。大體而言，研究的發現是支持在正向的治療結果中，體驗扮演著統整性要素的角色。

## 參、研究方法

### 一、研究取向

本研究採用 Mahrer(1988)所提出發現式導向(discovery-oriented)的諮商研究典範，探討來談者在諮商中生氣情緒的變化歷程。收集諮商錄音帶並謄寫成逐字稿，進行內容分析，以發現來談者在諮商中出現與生氣情緒轉化有關的現象及改變的歷程，並使用體驗量表(experiencing scale) 以瞭解其個

人體驗程度的變化。

## 二、研究參與者

### (一) 來談者

來談者 A 的部分，所談論的困擾主要是與指導教授間相處的問題，分析範圍是其第二次和第三次的諮商內容；來談者 B 的部分，其困擾主要是和父親之間互動的問題，分析其第一次諮商內容；來談者 C 的部分，主要是處理和學妹之間的衝突，分析內容為第三次的晤談。

### (二) 諮商師

諮商師 A 為美國某大學諮商教育碩士，累積有九年的實務經驗，本研究中所配對之來談者為上述之來談者 A 與來談者 C；諮商師 B 為國內某大學輔導碩士，具備五年的實務經驗，在本研究中是對來談者 B 進行諮商。

### (三) 研究者

研究者在進行本研究的同時，研究者除了在某社區諮商中心擔任義工外，並曾在某兩所大專院校實習，以累積本身諮商實務能力與經驗。研究者曾修習諮商研究法以及質化研究課程，並不斷閱讀質化相關書籍和資料，以期自己更具備從事質化研究的涵養與態度。

### (四) 協同分析者

本研究協同分析者為國內某輔導研究所碩士，具有五年諮商實務經驗，其論文亦是以諮商歷程為研究的主題，並曾協助其他質化研究論文完成分析的工作。

## 三、研究工具

### (一) 錄音帶、逐字稿

### (二) 體驗量表(the Experiencing Scale, 簡稱 EXP)

本研究所使用的體驗量表是 Klein, Mathieu 與 Kiesler 在 1983 年根據原量表 (Klein, Mathieu, Gendlin & Kiesler, 1970) 所修訂，量表共分為七個階段，從量表中較低階段非個人化的陳述，到量表中點來談者對情緒精緻的描述，而較高的階段所測的是來談者透過體驗的觀點，以解決問題的程度。所評定的是來談者口語內容，諮商師的表現或是來談者困擾問題的類型等等，不影響評定的進行。

### (三) 諮商師口語反應類別

參考廖鳳池民(83)修訂 Hill 等人(1981)所編的諮商員口語反應類別系統，而重新定義之「諮商員口語反應型式分類系統」作為反應編碼的工具。

## 四、研究過程

本研究的主要過程包括前導性研究、邀請諮商師、招募與篩選來談者、進行諮商與收集資料、資料整理與分析等步驟。

## 五、資料整理與分析

### (一) 資料收集

將完整的諮商歷程予以錄音，再由諮商師和研究者判別是否出現所欲研究的現象。在分析時，僅針對來談者有明顯生氣情緒的前後脈絡作分析，因此每位來談者所用來分析的資料長短以及諮商次數是不同的。

### (二) 資料分析的步驟

本研究資料分析方法的步驟參考 Miller & Crabtree(1992)所提出樣版式分析風格參酌 Elliott(1984)所提之綜合性歷程分析，形成本研究的資料分析架構，分成以下步驟：

1. 確定分析架構：建立的分析架構內涵為情緒段落的諮商背景脈絡、情緒轉化階段，以及最後的結果。
2. 謄寫諮商逐字稿：為顧及保密等倫理問題以及資料的確實性，全部逐字稿由研究者自行謄錄。
3. 確定分析的範圍：依據來談者生氣情緒出現點，尋找前後脈絡以決定情緒段落分析的範圍。
4. 評定來談者的體驗階段，以及體驗階段的眾數和高峰數為何。
5. 將諮商師的處理加以編碼歸類：和協同分析者分別就諮商師的反應部分編碼，待一致性達.80 之後，由研究者分析其餘之資料。
6. 將來談者的反應加以編碼歸類：以 Hill(1981)所發展的當事人口語反應模式類別系統為工具，進行歸類。
7. 標示來談者生氣情緒組型：生氣情緒組型包括情緒的內涵、伴隨的想法和行為的反應，此三者直接在諮商逐字稿中以不同的方式標示出來。
8. 描述：將來談者在諮商當下，伴隨所談論主題產生的情緒、想法、行為反應和諮商師的互動作有意義的描寫。
9. 詮釋：依據描述文的內容，將不同情緒段落的發現呈現出來。
10. 分析來談者生氣情緒的轉變歷程：統整所有的情緒段落，並整理出一個脈絡，以瞭解其轉變的過程。
11. 分析來談者在諮商中個人體驗層次的變化情形。
12. 分析來談者個人體驗層次和生氣情緒轉化間的關係，並比較成功與未完全情緒

轉化的來談者，其個人體驗情形不同之處。

## 肆、 結果與討論

本研究目的是要瞭解生氣情緒轉化歷程的內涵，以及生氣情緒轉化歷程與來談者在諮商中個人體驗間的關聯，在整理來談者 A、B、C 之研究資料後，首先分別就來談者 A、B、C 的諮商內容所標定的情緒段落，脈絡相承地呈現出情緒段落中諮商師與來談者的互動內容，並標示來談者在段落中所談論的主題、情緒、想法和行為反應。諮商師與來談者反應類別以括號標示，情緒名稱以加雙引號標示，想法以加底線標示，行為反應以加大之斜細明體字標示。第二步驟將來談者的情緒、想法、行為反應（即生氣情緒組型）以及體驗的階段層次標示出來，再依此寫成描述文和詮釋文。第三步驟即依據前述所呈現的資料予以綜合歸納，將整個生氣情緒轉化過程，繪製成脈絡圖並於其後據以討論說明。茲舉來談者 A 在第二次諮商第五個情緒段落為例說明。

### 【來談者 A 第二次諮商內容】

#### 第五個情緒段落：不想找老師討論了

##### (一) 第五個情緒段落的主要互動過程

口語內容	非口語內容	體驗層次
CO24：不過最主要是說你自己的權益受到干擾，那是你比較在乎的吧！（解釋）		
CL25：就是不能問問題。（簡單反應）		3
CO25：你連自己要做學問所需要問老師問題的權益好像都不能伸展，這個東西是你最介意的，當老師跟別的同學的互動比你順暢的時候，就是說那種偏心的感覺所產生的挫折感又再加上一等，好像是這樣子。（深層同理）		
CL26：可是我現在又不太想私底下去找老師，以前都會私底下去	緩慢	3

- 找老師嘛，這樣比較不會受干擾了，可是我覺得現在也不想私底下去找老師了。(描述)
- CO26：怎麼說？(開放式探問)
- CL27：就是不想嘛！(描述) 3
- CO27：覺得太挫折了(同理反映)
- CL28：(停頓 5 秒)我沒有仔細去想過這個原因，也可能會怕  
老師更不耐煩，有時候覺得自己還沒準備好，就一直沒有  
私底下去找老師，就是一個禮拜討論課固定去一下。(體  
驗) 很慢 3  
較低  
無力
- CO28：一直有『被拒絕的感覺』，聽起來(深層同理)
- CL29：大概吧(同意) 聲音微弱 3
- CO29：所以心裡面有些害怕。(同理反映)
- CL30：現在可能『比較不是害怕』。(體驗) 堅定的聲音 4
- CO30：不是害怕。(簡單反覆)
- CL31：是『生氣』。(體驗) 笑 4
- CO31：生氣，喔有很多的生氣。(簡單反覆)
- CL32：對啊，是因為覺得，因為覺得怎麼這麼『倒楣』啊。  
口語內容 非口語內容 體驗層次 4  
(體驗)
- CO32：倒楣的情緒比較多還是生氣的感覺比較？在氣什麼？(開放式探問)
- CL33：就是『氣』關係怎麼會弄成這樣，就....(體驗) 3
- CO33：你在氣誰？(開放式探問)
- CL34：氣誰喔，覺得都有耶，又『氣同學』，『氣老師』，又『氣自己』，因為關係弄成這樣可能一開始我跟老師溝通也不是弄得很好，可是我會氣也是老師自己也偏心吧，然後又氣同學老是那邊干擾，同學跟老師的互動很好，老師就會覺得我比較不想跟老師講話，所以我會覺得這整個關係是蠻僵的，可是沒有人知道啊。(體驗) 無奈，無力 4  
虛弱較大聲
- CO34：沒有人知道(簡單反覆)
- CL35：就像 B 他根本不知道我在想什麼，因為他跟我講話的時候大部分都是他一直講一直講。(描述) 3
- CO36：嗯，嗯(簡單反覆)

- CL37：對，可能我也不敢讓他知道太多，因為我『怕』等一下他去跟他們講，因為他跟老師好像很直。(同意並描述) 3
- CO37：怕他話比較藏不住。(同理反映)
- CL38：對，可能會直接跟他講，就我也不敢跟他講。(同意並描述) 3
- CO38：所以這個困擾一直在自己的心裡面。(同理反應)
- CL39：開學到現在吧。(描述) 虛弱 3
- CO39：嗯，嗯。(簡單反覆)

### (二) 第五個情緒段落的描述文

本段談話，來談者語氣較和緩無力，常有無精打采之感。來談者談到不想私底下找老師討論功課，隨著諮商師所反映『挫折感』、『被拒絕』、『害怕』和『生氣』的感受，來談者不斷地琢磨自己的情緒。經過一連串的體驗之後，原本不太精確的反應「大概吧」，到「可能不是害怕」而直接講出『生氣』的主要感受，其內在的想法是「怎麼這麼倒楣」，並將感受和引發感受的對象詳盡的描述出『氣』老師的偏心、『氣』同學的干擾、『氣』自己沒有一開始把關係弄好。在這個過程中，諮商師的同理反映，以及反覆來談者所說的話，是幫助來談者體驗的主要技巧。

### (三) 第五個情緒段落的詮釋文

本段落中來談者的口語反應是有些困頓的感受，聲音愈來愈微弱，在這一段的談話裡面，來談者不斷的反芻自己的情緒經驗，而整理出『生氣』主要的情緒，並表達出「整個關係都蠻僵的，可是沒有人知道」的困頓無奈感受。本段落來談者的情緒感受已經從對外在人、事的情緒(指導教授、B 同學)轉移到面對現處困境的無奈感受，且逐漸朝向對自己行為(沒有和老師做好溝通)的情緒。可見諮商師緩慢的陪伴來談者的前進，透過接納來談者壓抑的感受，可以活化來談者的情緒並有更深一層的體驗。

來談者在本段落中較為明顯地呈現出情緒，並不是單單在描寫事件，而是陳

述對事件的體驗，內在的想法更加清楚，但來談者並未對所遭遇的困境或自身做更詳細的檢討，因而所評定的體驗層次眾數是階段三，高峰數達到階段四。

研究者即根據來談者 A（十五個情緒段落）、B（十一個情緒段落）、C（九個情緒段落）的諮商內容撰寫成描述文與詮釋文（如上例）並彙整成摘要表（表略）呈現歸納的結果。研究結果以體驗量表的評定內涵與本研究界定所謂成功與未完全成功轉化的標準，將來談者 A 與來談者 B 界定為生氣情緒成功轉化者，而將來談者 C 界定為生氣情緒未完全成功轉化者。分別就生氣情緒轉化的反應階段、情緒內涵的轉變以及個人體驗與生氣情緒轉化間的關係進行討論。

### 一、生氣情緒的反應階段

#### （一）來談者 A 生氣情緒反應階段的發展脈絡

表一 來談者 A 情緒段落主題下的情緒內容以及體驗層次

情緒段落/主題	階段	情緒內容	體驗層次
一、指導教授偏心很麻煩	對外在人事物的反應	很麻煩、感覺很不好	眾數：3 高峰數：3
二、和老師討論被中斷，同學提醒自己要講出來		很討厭	眾數：3 高峰數：3
三、老師偏心，同學又在旁提醒這件事		很挫折、感覺很不好、被干擾、蠻煩的	眾數：3 高峰數：4
四、老師是不是真的偏心		困惑	眾數：3 高峰數：3
五、不想找老師討論了		生氣、倒楣	眾數：3 高峰數：4
六、面對此困境的反應	對目前困境的反應	回天乏術	眾數：3 高峰數：4
七、是否是自己先認定老師偏心	對自己行為的反應	懷疑、懶得檢驗	眾數：4 高峰數：5
八、以同學所形成的干擾，作為對自己行為的探討		煩惱、有干擾	眾數：3 高峰數：5
九、對目前困境的反應	對目前困境的反應	挫折感、受打擊、很討厭、很煩、無力感、煩惱	眾數：3 高峰數：4
十、懷疑老師的能力	對外在人事物的反應	可以接受	眾數：3 高峰數：4

十一、不能認同老師愛聽八卦		可疑、困惑、不太能接受	眾數：3 高峰數：3
十二、繼續探索自己突然成長和懷疑的感受	對自己行為的反應	突然長大的感覺、怕怕的、衝突、矛盾、想想就要瘋掉、懷疑	眾數：4 高峰數：5
十三、探討自己要一定準則的習慣態度	對自己特質的反應	蠻急的、一陣混亂、懷疑、矛盾、不安	眾數：4 高峰數：5
十四、不能情緒化的全然否定老師		很對不起老師	眾數：5 高峰數：5
十五、以另一種態度看待老師的指導，同意自己有很多成長	對我自動力性的瞭解	比較能理解、不必太害怕、不至於很糟、更清楚了、比較不會那麼亂了、感覺很實在。	眾數：5 高峰數：6

（續表一）

【主題一至九為來談者第二次諮商的内容，主題十至十五為來談者第三次諮商的内容】

分析的結果發現，來談者 A 生氣情緒的反應階段在兩次諮商中（第二和第三次的談話）可分為五個步驟：「對外在人事物的反應」，「對所處困境的反應」，「對自己行為的反應」，「對自己特質的反應」，而達到「對自己動力性的瞭解」。此五個步驟大致是由外而內循序漸進，更仔細探討其間轉變的過程，可發現來談者 A 的反應階段有反覆交替循環的現象。來談者在第二次諮商結束前又退回到「對困境的反應」，但在第三次諮商時諮商師不斷的反映來談者的感受，使來談者充分體驗感受，來談者已經將對困境無奈的感受，轉而探討對自身特質不安的感受。

## (二) 來談者 B 生氣情緒反應階段的發展脈絡

表二 來談者 B 情緒段落主題下的情緒內容與體驗層次

情緒段落/主題	階段	情緒內容	體驗層次(階段)
一、父親否認自己,和他難以溝通	對外在人事物反應	很不喜歡(討厭)、很生氣	眾數:3 高峰數:3
二、面對父親的否認		感覺很不好、很生氣、很不舒服	眾數:3 高峰數:3
三、和父親互動的具體生氣事件		我不喜歡(討厭)	眾數:3 高峰數:3
四、回想對父親生氣時的反應		很生氣	眾數:3 高峰數:4
五、和父親衝突後自己的反應	對自己行為的反應	很懊惱、難過	眾數:4 高峰數:4
六、在衝突事件後,探討自我	對自己特質的反應	失望	眾數:5 高峰數:5
七、對自己在衝突情境時反應的檢討	對自己行為的反應	(愧疚)、(自責)	眾數:5 高峰數:5
八、對自己之前反應的檢討與反省		(羞愧)、(悔恨)、(自責)	眾數:5 高峰數:5
九、看到自己問題所在	對自己特質的反應	感覺是很舒服、覺得慶幸、現在很冷靜	眾數:5 高峰數:6
十、對問題的解決有方向	對自己動力性的瞭解	有方向、比較清楚	眾數:5 高峰數:5
十一、自覺要去解決、面對			眾數:5 高峰數:5

上列情緒名稱以括號標示者,表示並非由來談者直接說出,而是由研究者與協同分析者斟酌來談者談話內容、語氣以及前後脈絡取得一致性而命名的。

分析結果發現經歷了四個階段:「對外在人事物的反應」,「對自己行為的反應」,「對自己特質的反應」,最後獲得了「對自己動力性的瞭解」,由外而內的層次分明,但同樣的並沒有一定的順序,但隨著反應的深化,並未到回到對外人事物的反應。諮商師引導來談者重新經驗衝突的情境,特別停留在來談者感到最生氣的部分,因此在諮商初始,有很長的段落主題都是在對外在的人事物進行描述,但之後來談者轉化情形是很快的,生氣情緒組型的改變極為明顯。在這樣的過程中諮商師引導其將談話的焦點放在注意自己的內在經驗,所以諮商師會常問來談者目前的感受和心情,以及獲得的洞察,此與 Greenberg 和 Safran (1987) 所主張造成情緒改變的諮商原則,引導來談者注意內在經驗以及強化體驗等是相近的。來談者 B 的改變階段並未經歷過對外在困境的反應,原因可能是談話的焦點都是在探究其與父親的關係,再者諮商師的處理是帶領來談者重新經驗和父親衝突的事件,因此缺少了對所處困境的反應。來談者 B 經歷過四個階段,並沒有出現如來談者 A 之「對困境的反應」階段,而比較多出現的是「對自己行為的反應」與「對自己特質的反應」階段之間的往返與體察。

## (三) 來談者 C 生氣情緒反應階段的發展脈絡

表三 來談者 C 情緒段落主題下的情緒內容與體驗層次

情緒段落/主題	階段	情緒內容	體驗層次(階段)
一、對學弟的開玩笑話、學妹講話方式的反應	對外在人事物的反應	覺得很受傷、莫名其妙	眾數:3 高峰數:3
二、和學妹互動、溝通的情形		很不舒服、挫折、不高興、火大、覺得很生氣	眾數:3 高峰數:3

對外在人事物的反應

三、和學妹間的衝突	很生氣、很不高興、很不公平	眾數：3 高峰數：4
四、學妹的說話方式	又好氣又好笑、不喜歡、很突兀沒必要	眾數：3 高峰數：3
五、學妹的說話方式	很挫折	眾數：3 高峰數：3
六、處理和學妹間的衝突	火大、受挫折、很奇怪、生氣	眾數：3 高峰數：3
七、對學妹處理衝突態度的反應	很討厭、不太好的感覺、最生氣這種人、很不舒服、氣死了	眾數：3 高峰數：4
八、對學妹說自己(CL)難以溝通	很好笑	眾數：3 高峰數：4
九、描述自己處理人際關係有所突破	表示沒有困擾的情緒	眾數：4 高峰數：4

(續表三)

來談者 C 在其談話的九個段落中，其中有八個情緒段落是停留在對外在人事物的反應，雖然在第八個段落裡有機會檢視自身的行為，但來談者仍將焦點放置在學妹而非對自身行為的探索，因而未進入對自己個人檢視的層面，依照研究的界定標準，來談者 C 是屬於未完全成功轉化的。從來談者 C 的諮商對話錄中可發現，諮商師的反應方式主要是同理反映以及深層同理，但來談者表達的仍是針對過去事件或非在諮商情境當下的情緒，也就是說來談者基本上是拒絕在諮商中去體驗自身的內在感受，問及感受時多半跳開或未進行探索。除了避免談及感受外，來談者 C 的個人性看法與觀點也較少提及，對於某些探討自身的主題會出現閃躲

的情形，並有防衛與抗拒的反應，這也是阻擋來談者在諮商中投入體驗的因素之一。

(四) 生氣情緒反應階段之綜合討論

本研究所發現之三位來談者的反應階段若與廖鳳池(民 88)所提出之來談生氣情緒轉化歷程模式對照(如表 5-1)，可發現反應階段大致與其模式相符合，不同之處在於其所提出之模式中，反應階段是有一定的順序，而本研究發現五個反應階段可能交替循環，沒有一定的階段順序，與來談者的求助困擾類型、諮商師的引導方式等有關，但歸納而言改變的歷程是由外而內，有五個階段的反應過程是相符的。

表四 不同來談者生氣情緒反應階段的比較

本研究之來談者 廖(民 88)所提	來談者 A	來談者 B	來談者 C
對外在人事物的反應	【第二次諮商】 對外在人事物的反應	對外在人事物的反應	對外在人事物的反應
對所處困境的反應	對目前困境的反應	對自己行為的反應	應
對自己行為的反應	對自己行為的反應	對自己特質的反應	
對自己特質的反應	對自己行為的反應	對自己行為的反應	
對自己動力性的瞭解	對目前困境的反應 【第三次諮商】 對外在人事物的反應	對自己特質的反應 對自我動力性的瞭解	
	對自己行為的反應		
	對自己特質的反應		
	對自我動力性的瞭解		

## 二、生氣情緒轉化的內涵

### (一) 來談者 A、B、C 生氣情緒轉化之內涵

Teyber (1997) 認為有生氣情緒之來談者若繼續圍繞在生氣、批評、不諒解的情緒狀態中，來談者是不會出現改變的，諮商師主要的任務是幫助來談者體驗生氣情緒。表五是將三位來談者在各反應階段的情緒內涵歸併在一起，列出三位來談者主要及共同的情緒內容，以豐富來談者在各個階段中可能出現的情緒內涵，提供諮商實務工作者參考，以活化來談者在各個反應階段的情緒感受，進而達成轉化的目的。

表五 三位來談者在各反應階段的情緒內容

反應階段	情緒內容
對外在人事物的情緒	很生氣、很挫折、很不舒服、不平、火大、氣死了。
對處於困境的情緒	回天乏術、挫折感、無力感
對自己行為的情緒	懊惱、愧疚、自責、羞愧、悔恨、害怕
對自己特質的情緒	失望、懷疑、矛盾、不安
對自己動力性的瞭解	不必太害怕、不至於很糟、比較不會那麼亂了、感覺很實在、感覺很舒服、覺得很慶幸、很冷靜、清楚的。

### (二) 生氣情緒轉化內容之綜合討論

從探討三位來談者的生氣情緒內涵，有幾個現象可提出討論：

1. 從來談者 A 與來談者 B 的生氣情緒轉變內容，隨著來談者由對外的反應階段，逐漸推進於對己身的反應，情緒也會從對外的生氣、不平，而轉為愧疚、

- 自責的狀態。另一方面從來談者 C 的情緒反應，其整次諮商直到結束之前，仍處於相當生氣的狀態。因此，生氣情緒除了要將其活化、宣洩外，更需要來談者反芻及深化如此的感受，進而能夠自我面質興起改變的決心。
2. 情緒成功轉化之來談者 A 與來談者 B，其情緒感受是比較多樣性（特別是來談者 A），而未完全成功轉化之來談者 C，其情緒內涵很有限，主要都是對外的不滿與不平。
  3. 在活化與喚起來談者的情緒經驗時，諮商師需留意辨識來談者的原級情緒與反應性的次級情緒（例如來談者 C 的原級情緒是悲傷，而非生氣）之間的不同，避免針對次級情緒做反應，停留在表面的情緒做探索，而無法往更深的體驗的層次邁進。
  4. 盡量協助來談者將其情緒經驗做精緻地描述，以增進對自身情緒感受的體驗。就如前述所指出，諮商師剛開始邀請來談者 B 談出其當下的情緒感受，來談者會以想法或觀點帶體感受，而同樣的情形在來談者 C 亦可發現，但來談者 B 與來談者 C 有很大的相異處在於來談者 B 會很努力配合諮商師將心中感受描繪出來，雖然還是會有想法與感受無法明確劃分之處，但來談者 B 能夠配合接受諮商師的引導，去面對自己的感受，因此來談者 B 在最後所浮現的感受是較為豐富的，相對地，來談者 C 有時會出現刻意迴避諮商師請其談論個人感受的情形。因而，諮商師緩慢陪伴來談者，探索情緒是相當重要的。
  5. 對照於文獻，雖未完全符合 Teyber(1997) 的生氣情緒群組(生氣-悲傷-羞愧)，但生氣情緒成功轉化之來談者（如來談者 A 與來談者 B），確實有出現從生氣到羞愧的歷程，此與廖鳳池（民 88）的轉化過程亦相符合。
  6. 來談者之生氣情緒在各反應階段的轉變，可歸之為外在人事物生氣、挫折、

不平的情緒反應；對處於困境絕望、挫折、無力的情緒反應；對自己行為懊惱、自責、羞愧與害怕的情緒反應；對自己特質失望、懷疑、不安的情緒反應；對自己動力性瞭解的新感受。

### 三、 人體驗層次與生氣情緒轉化間的關係

#### (一) 來談者 A 個人體驗層次與生氣情緒轉化間的關係

如表一所示，來談者 A 體驗層次的眾數大致分佈在階段三至階段四，而高峰數曾達至階段六，將來談者生氣情緒的反應階段與體驗層次相互對照有以下之現象：

1. 體驗層次的分布與來談者由外而內的反應階段是一致的。隨著來談者對外在人事物的反應，向個人內在逐漸推進，體驗也從階段三逐漸提升，當來談者最後產生動力性的覺察與浮現出新的感受時，高峰數達到了階段六，來談者體驗到不同的內在參照對象，對其與指導教授間的關係有不同的詮釋和感受，這樣的變化是與體驗量表的概念一致的。
2. 體驗層次隨來談者談論的主題會有所波動，但之前的體驗是之後更進一步體察的基礎。雖然來談者 A 在第三次諮商剛開始時，體驗階段有下降的情形，但隨後的進展是很快的，且體驗的情形維持有一定的穩定性。
3. 諮商師的介入部分，在來談者體驗層次提升的段落裡，諮商師主要是以同理反映，或是深層同理和來談者互動，使來談者的個人與己身的感受更接近，而嘗試體驗內在的自我，此結果與國內外的研究(Kiesler,1971)相符合。
4. 在來談者 A 部分的諮商互動裡，諮商師在最後的幾個段落連續用了一些面質的技巧，雖然來談者沈默了一下，但隨後卻引導來談者作自我的面質，針對自己

的困擾裡自己所要承擔的責任明確說出來，將體驗的層次推到更上一層，此與廖鳳池(民 88)的模式相較，諮商師必須帶領來談者對自己的矛盾、不一致之處進行自我面質是符合的，但須注意的是，這樣的面質需要有來談者先前的體驗為基礎，並且諮商師與來談者間的關係也是很重要的。

5. 從生氣情緒的轉變內涵來看，來談者體驗層次的提升或體驗層次較高的階段裡，情緒的內涵和先前的較低層次的情緒內涵是不同的，且內容也有更加豐富的傾向。可見情緒感受與體驗層次有明顯的關聯，因此陪同來談者充分探索情緒、活化情緒是諮商進入核心的重要關鍵(鄭如安，民 87)。

#### (二) 來談者 B 個人體驗層次與生氣情緒轉化間的關係

如表二所示，來談者 B 個人的體驗層次眾數分佈是在階段三至階段五之間，也就是說在整個諮商歷程裡，來談者 B 會試著將自己的感受表現出來，且在大部分時候來談者將感受或覺察做有目的性的探索或是詳盡的陳述。以下針對來談者 B 轉變情形的現象做一探討：

1. 來談者想要改變的意願與動機很高。  
來談者相當配合諮商師的引導，且想要改變其與父親間的關係的動機很強烈，此與文獻(Kiesler, Klein & Mathieu, 1970)的發現，來談者的體驗層次與其改變的動機有關，是符合一致的。
2. 來談者一開始求助時，其情緒狀態是相當生氣的，諮商師的處理技巧是帶領來談者去重新經歷、體驗與父親衝突的事件，在體驗的當中，來談者的生氣情緒被活化了起來，而在經歷之後，很快地來談者對自己的行為與特質都有所覺察，可見如同在來談者 A 的改變中所發現的，來談者能體驗與活化情緒，是改變的關鍵。

3.來談者探索當下的情緒是相當重要的。

其實在來談者 A 和來談者 B 的部分都可以發現到，雖然聚焦在某人、事、物的反應上，但最後來談者會充分探索在當下的情緒感受，那是一種剛浮現的感受，能賦予事件不同的體驗與意義，這也是其生氣情緒能夠轉化的重要原因，因此，來談者 A 與來談者 B 的體驗層次都有達到階段六。

4.來談者 B 的體驗層次剛開始雖然層次普遍分佈在階段三，但是隨後的體驗層次皆穩定的分佈在階段五，與國外文獻所做的結果(Klein et.al,1986)是符合的，即成功的個案在諮商較後期的晤談，體驗層次分佈在較高階段，但是諮商稍早的體驗層次的表現如何，就沒有一定的定論了。

### (三) 來談者 C 個人體驗層次與生氣情緒轉化間的關係

如表三所示，來談者 C 在體驗量表上的眾數及高峰數所評定大部分的層次是在階段三，也就是說在整個諮商歷程裡，來談者 C 會將自己的感受表現出來，但主要是針對事件本身為談話的主體，對個人體驗或洞察很少提及，且未將感受或覺察針對其個人做有目的性的探索或是詳盡的陳述。本研究界定來談者 C 為生氣情緒未完全成功轉化者，有下列幾個發現：

- 1.來談者 C 的反應階段，可發現有八個段落是與學妹的溝通方式有關的，來談者都停留在外在事件與人物的描述，鮮少有體驗的情形，因此體驗層次普遍在較低的階段。
- 2.諮商師的處理方面，其實可從諮商逐字稿的內容中發現，諮商師的同理反映並未引起來談者往更深的體驗階段移動，且好幾次諮商師想要引導來談者從談論外在事件，轉移到事件對自身的意義，或是來談者更內在與個人化的感受與觀點，但來談者僅出現相當短暫的個人化情形，而又回到怪罪他人以及談論外在

事件的狀態中，其中可能的原因是來談者的防衛並未完全放下以及來談者缺乏改變的動機。

## 伍、結論與建議

### 一、結論

#### (一) 生氣情緒轉化的反應階段

本研究中有關來談者生氣情緒的反應階段有幾點發現：

- 1.生氣情緒成功轉化的來談者，大致會經歷過五個階段：「對外在人事物的反應」，「對所處困境的反應」，「對自己行為的反應」，「對自己特質的反應」，而達到「對自己動力性的瞭解」。五個階段可能會循環交替或重複出現，也可能跨越某階段而直接進展到下一個階段。
- 2.此五個反應階段循環漸進，但其中可能跳過某一階段或在某一階段停留較長的時間，與諮商的次數、諮商師的引導方式、來談者所談論的困擾問題可能有關。
- 3.諮商師能夠引導來談者對焦在諮商當下的情緒體驗，而非停留在談論諮商外的感受，可避免來談者一直停留在對外在人事物的反應階段。
- 4.諮商師使用同理反映或深層同理的技術，可幫助來談者體驗更個人化的內在感受，而伴隨情緒的想法或行為反應也隨之轉變，但若來談者拒絕去體察內在即刻的感受，或是對某部分主題抗拒探索，則反應階段的轉化不易形成。
- 5.成功與未完全成功轉化之來談者，反應階段的主要區別是在於成功轉化之來談者經歷較多反應階段，且反應的層次是由外而內，逐漸轉化，由對外的反應轉移到自身的行為或特質的反省，轉變的歷程是漸進的，非一蹴可及，而未完全成功轉化之來談者，一直停留在對外在人事物的探討，並無此層次之發展。

## (二) 生氣情緒轉化的內涵

來談者生氣情緒在各個反應階段中可能出現的轉化，做出以下結論：

1. 隨著來談者由對外的反應階段，逐漸推進於對己身的反應，情緒也會從對外的生氣、不平，而轉為愧疚，自責的狀態。
2. 情緒成功轉化之來談者，其情緒感受是比較多樣性，而未完全成功轉化之來談者其情緒內涵很有限，主要都是對外的不滿與不平。
3. 在活化與喚起來談者的情緒經驗時，諮商師需留意辨識來談者的原級情緒與反應性的次級情緒之間的不同，避免針對次級情緒做反應，停留在表面的情緒做探索，而無法往更深的體驗層次邁進。
4. 盡量協助來談者將其情緒經驗做精緻地描述，增進其對自身情緒感受的體驗。
5. 來談者之生氣情緒在各反應階段的轉變內涵，可歸之為外在人事物生氣、挫折、不平的情緒反應；對處於困境絕望、挫折、無力的情緒反應；對自己行為懊惱、自責、羞愧與害怕的情緒反應；對自己特質失望、懷疑、不安的情緒反應；對自己動力性瞭解的新感受。

## (三) 來談者個人體驗層次的變化與生氣情緒轉化間的關係

1. 體驗層次的分布與來談者由外而內的反應階段是一致的。
2. 體驗層次隨來談者談論的主題會有所波動，但先前的體驗是之後改變的基礎，且體驗的情形維持有一定的穩定性。
3. 來談者的體驗層次與其改變的動機有關，來談者想要改變的意願與動機很高，體驗層次也隨之增高。
4. 從生氣情緒的轉變內涵來看，來談者體驗層次的提升或體驗層次較高的階段裡，內容也有更加豐富的傾向。可見情緒感受與體驗層次有明顯的關聯，因此

陪同來談者充分探索情緒、活化情緒是諮商進入核心的重要關鍵。

5. 成功的個案在諮商較後期的晤談，體驗層次分佈在較高階段，但是諮商稍早的體驗層次的表現如何，就沒有一定的定論了。
6. 成功轉化來談者之諮商歷程，諮商師的介入部分，諮商師主要是以同理反映，或是深層同理和來談者互動，使來談者的個人與己身的感受更接近，而嘗試體驗內在的自我，此結果與國內外的研究相符合。
7. 在成功轉化之諮商歷程，來談者能增加個人體驗與活化情緒，是改變的關鍵。
8. 個人體驗層次較高，愈能充分探索在當下的情緒感受，這也是其生氣情緒能夠轉化的重要原因。

## 二、建議

### (一) 對諮商實務工作者之建議

1. 熟悉來談者生氣情緒反應的五個階段：協助來談者從對外在人事物的反應，逐漸將反應的焦點回歸於自身。
2. 瞭解各反應階段內情緒的內涵，幫助來談者充分體驗其情緒感受。
3. 活化並喚起來談者的原級情緒（即真實的情緒經驗），避免停留在探索來談者的次級情緒（對真實情緒的反應）。
4. 耐心陪同來談者充分地探索情緒，勿急於引導來談者往更一層的反應階段探索。
5. 建立良好而正向的諮商關係，覺察來談者在諮商中可能出現的抗拒與防衛，以協助來談者面對衝突事件，產生改變自我的決心。
6. 關切來談者當下的情緒反應，引導其專注於內在的體驗。

7. 提升來談者在諮商中的個人體驗與自我投入，將會有較成功的諮商效果。可參考 Klein (1986) 等人所編訂治療者如何問話與介入的「治療者的體驗量表」(Therapist Experiencing Scale)，以協助來談者體驗階段的提升。

### (二) 對未來研究之建議

1. 可擴大研究對象之樣本，並增加諮商次數等收集資料的方式，更清楚看到改變的全貌。
2. 本研究未以某一特定對象或議題為研究主題，未來研究可針對如性別之不同，研究其生氣情緒的轉化歷程之不同。
3. 增加諮商後的人際歷程訪談以及填寫晤談感受量表，以獲取來談者主觀性的資料，而更客觀的做比對與分析。
4. 有關生氣情緒的研究，除了錄音外可進一步以錄影的方式，觀察來談者的非口語（肢體動作和臉部表情）、音調及表達方式，收集更豐富的資料。
5. 可在收集更多的樣本後，將諮商師的諮商介入部分，以任務分析的方式加以穩定諮商介入的模式，而成為一小型有關生氣情緒轉化的理論。
6. 本研究僅就生氣情緒出現時，分析其前後脈絡同一事件下，來談者情緒的轉變，因此分析的諮商次數主要皆在一至兩次，至於來談者是否真正完全轉化，本研究是藉由本研究的界定標準以及體驗量表作為輔證的工具，但無法確知諮商情境之外來談者的表現，未來之研究亦可增加追蹤訪談，以瞭解來談者的對困境的改變情形。
7. 在生氣情緒成功轉化的案例上可發現諮商師的同理反映與接納是很重要的，而來談者的體驗層次與諮商師的處理與反應亦有很大的關係，因此，未來研究可就諮商師的處理部分更詳細的檢視，而可以同理心量表或是體驗量表（諮商師

使用的版本) 為檢視的工具。

8. 本研究的研究對象之生氣情緒狀態為向外怪罪不諒解者，對於某些容易將生氣情緒包裝起來，將所有過錯怪罪自己之來談者（亦即由內而外的過程），其改變歷程亦值得研究。

### (三) 研究限制

1. 由於諮商師所服務單位之來談者數量不一，且求助的困擾問題與研究主題切合度亦不一，因此，所呈現的資料較偏向某位諮商師的處理，可能限制了資料的豐富性與多樣性。
2. 因研究主題的特性，本研究所呈現分析之資料，其諮商次數皆僅一至兩次，可能未能顧及之後來談者對其整體困擾解決程度，因此所謂生氣情緒成功轉化之來談者僅是在此研究議題下所界定者。

## 參考文獻

- 鄭如安(民 87)。諮商歷程中情緒再體驗之分析研究。國立高雄師範大學輔導研究所碩士論文。
- 劉淑滢(民 85)。已婚婦女在家庭事件中的生氣情緒諮商之改變歷程分析研究。國立彰化師範大學輔導學系博士論文。
- 劉焜輝譯(民 73)。諮商與心理治療。第五版。台北：天馬文化事業有限公司。
- 賴念華(民 83)。成長團體中藝術媒材的介入：一個成員體驗的歷程分析。國立台灣師範大學教育心理與輔導研究所碩士論文。
- 廖鳳池(民 83)。諮商員自我認知對諮商關係暨諮商行爲影響之研究。國立台灣師範大學教育心理及輔導研究所博士論文。

- 廖鳳池 (民 88)。諮商中來談者生氣情緒轉化 (上)。諮商輔導月刊, 162, 頁 19-24。
- 廖鳳池 (民 88)。諮商中來談者生氣情緒轉化 (下)。諮商輔導月刊, 163, 頁 15-19。
- Averill, J. R. (1983). Studies on anger and aggression: implications for theories of emotion. *American psychologist*, pp. 1145-1160.
- Barnett, M. H. (1981). *The effect of client preparation upon involvement and continuation in psychotherapy*. Unpublished doctoral dissertation, University of Florida.
- Berkowitz, L. (1990). On the formation and regulation of anger and aggression: a cognitive-neoassociationistic analysis. *American Psychologist*, 45 (4), 494-503.
- Carkhuff, R. R. & Anthony, W. A. (1979). *The skills of helping*. Human Resource Development Press, Inc.
- Cormier, L. S. & Hackney, H. (1996). *The Professional Counselor*. Prentice-Hall, Inc.
- Elliott, R. (1984). A discovery-oriented approach to significant change events in psychotherapy: interpersonal process recall and comprehensive process analysis. In Rice, L. N., & Greenberg, L. s. (Eds.). *Pattern of Change: Intensive analysis of psychotherapy process* (pp249-286). New York: The Guilford press.
- Gendlin, E. T., Jenney, R. & Shlein, J. M. (1960). Counselor ratings of process and outcome in client-centered therapy. *Journal of Clinucal Psychology*, 16, 210-213.
- Gendlin, E. T & Tomlinson. (1967). The process conception and its measurement. In C.R. Rogers et al. (eds). New York: John Wiley & Sons.

- Gendlin, E. T. (1991). On emotion in therapy. In Safran, J. D. & Greenberg, L. s. (EDs.) *Emotion, psychotherapy, and change*. (pp255-279). New York: The Guilford press.
- Gendlin, E. T. (1996). *Focusing-oriented psychotherapy: a manual of the experiential method*. New york: The Guilford press.
- Gendlin, E. T. (1981). *Focusing*. (2ed.). New York: Bantam Books, Inc.
- Greenberg, L. S., & Safran, J. D. (1987). *Emotion in Psychotherapy: affect, cognition and /the process of change*. New York: The Guilford press.
- Greenberg, L.S., & Safran, J. D. (1989). Emotion in Psychotherapy. *American Pyschologist*, 44(1), 19-29.
- Greenberg, L. S., Rice, L. N. & Elliott, R. E. (1993). *Facilitating emotional change: the moment-by-moment process*. New york: The Guilford press.
- Hackney, H. & Cormier, S. (1996). *Counseling Strategies and Interventuon*. (4<sup>rd</sup> ed.)
- Hadisk, D. (1987). *A structural analysis of verbal and nonverbal behavior in psychotherapy: detecting cross-dimensional patterns*. Unpublished doctoral dissertation, University of Fairleigh Dickinson..
- Hazaleus, S.L., & Deffenbacher, J. L. (1986). Relaxation and cognitive treatments of anger. *Journal of Counsulting and Clinical Psychology*, 54 (2), 222-226.
- Hill, D. C. (1986). *The relationship of process to outcome in brief expressive psychotherapy*. Unpublished doctoral dissertation, University of Arizona.
- Kiesler, D. J. (1971). Patient experiencing and successful outcome in individual psychotherapy of schizophrenics and psychoneurotics. *Journal of Counsulting*

- and Clinucal Psychology*, 37 (3), 370-385.
- Klein, M. H. , Mathieu, P. L. , Gendlin, E. T. & Kiesler, D. J. (1970). *The Experiencing Scale: A Research and Training Manual* (vol.1). Madison: University of Wisconsin Extension Bureau of Audiovisual Instruction.
- Klein, M.H., Mathieu, P. L., & Kiesler, D. J. (1986). The Experiencing Scale. In L.S. Greenberg , & W. M.Pinsof, (eds.) *The psychotherapeutic process: A research handbook*. New York: Guilford press.
- Mackay, H. C., Barkham, M. & Stiles, W. B. (1998). Staying with the feeling: an anger event in psychodynamic-interpersonal therapy. *Journal of Counseling Psychology*, 45 (3), 279-289.
- Mahrer, A. R. ( 1988 ) .Discovery-oriented psychotherapy research: Rationale, aims and methods.*American Psychologists*, 43, 694-702.
- Miller, W. L. & Cabtree, B. F. (1992). Primary care research : A multimethod typology and qualitative road map. In Cabtree, B. F. & Miller, W. L. (Eds.). *Doing qualitative research*, 3-28. London: SAGE Publications.
- Novaco, R. W. (1977). Stress inoculation: A cognitive therapy for anger and its application to a case of depression. *Journal of Counseling and Clinical Psychology*, 45 (4), 600-608 .
- Rhodes, R. H. (1991). The influence of he therapist's process on the patient's experience of sadness. Unpublished doctoral dissertation , University of Columbia.
- Rogers, C. R. (1951). *Client -centered therapy*. Boston: Houghton Mifflin.
- Rogers, C. R. (1961). *On becoming a person*. Boston: Houghton Mifflin.

- Safran, J. D., Greenberg, L.s. (1991). Emotion in human functioning : theory and therapeutic implications. In Safran, J. D. & Greenberg, L. s. (EDs.). *Emotion , psychotherapy, and change*. (pp169-197). New York: The Guilford press.
- Sharkin B. S. (1988). The measurement and treatment of client anger in counseling. *Journal of Counseling and Development*, 66 (4), 361-365 .
- Sharkin B. S. (1988). How counselor trainees respond to client anger : A review. *Journal of Counseling and Development*, 67 (6), 561-363 .
- Sharkin B. S., & Gelso, C.J.(1993). The influence of counselor trainee anger-proneness and anger discomfort on reactions to and anger client. *Journal of Counseling and Development*, 71 (5), 483-487 .
- Sharkin B. S. (1993). Anger and gender : Theory, research, and implications. *Journal of Counseling and Development*, 71 (3), 386-389 .
- Siegel J. M. (1986). The multidimensional anger inventory. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51 (1), 191-200 .
- Tavris, C . (1989). *Anger-the misunderstood emotion*. New York: Simom & Schuster.
- Teyber, E . ( 1997 ) . *Interpersonal process in psychotherapy* (3ed) . California : Brooks/Cole Publishing Company.
- Warwar, N. (1996). The relationship between level of experiencing and session outcome in client-centered and process-experiential therapies.

The Process of Clients' Transition of Angry  
Emotion in Counseling

**ABSTRACT**

The purpose of the study is to understand the client's transition of angry emotion in counseling sessions. The researcher analyzed the process of emotional transition, with regards to the changes of personal experiencing and the relationship between the two. The researcher concludes the components of successful transition via successful and unsuccessful clients' counseling process, which reveals stages of emotional reaction, the changes of angry emotion and personal experiencing levels on Exp scale. The procedure of analysis consists of thirteen steps based on Mahrer's (1988) discovery-oriented research with videotapes and transcripts of counseling sessions. Three clients' sessions and thirty-five emotional episodes are analyzed. What follows is the result:

1. The reaction of angry emotion can be divided into five stages: the reaction to external people and events, the reaction to be in trouble, the reaction to self-behavior, the reaction to self-characteristics and the dynamic self-understanding.
2. The transition of emotion among the five stages can be concluded as follows: the emotional reaction of anger, frustration and unfairness; the emotional reaction of despair, frustration and hopelessness; the emotional reaction of

self-blame, shame and fear; the emotional reaction of doubt and the new feelings of dynamic self-understanding.

3. The relationship between personal experiencing and emotional transition is as follows: the experiencing levels are corresponded to the reaction stages which turns from outside to inside. The previous experiencing is the basis of change and the state of experiencing has maintained stability. Because of the significant relevance between feelings and experiencing levels, accompanying clients to explore and activating feelings fully are the necessary process. In the later counseling process of successful transition, the experiencing levels are higher. The counselors have used empathy or advanced empathy as the major response modes in successful counseling sessions. The significant changes lie in clients' personal experiencing and activating feelings.

Based on the above conclusions and findings, some suggestions are made for counseling practitioners and future studies.

**Key Words**: counseling process, angry emotion and personal experiencing.

國立高雄師範大學輔導研究所  
諮商輔導文粹—高師輔導所刊  
民 89，5 期，116-130 頁

## 馬爾柯夫鏈在導師班級訓輔工作施行效果評量之初探研究

陳恆霖

高師大輔研所博士班

導師為訓輔工作的實踐者，導師制度的施行是訓育工作中的一環。本研究旨在應用馬爾柯夫鏈 (Markov chains) 發展一種訓輔工作施行效果的定量性評估方法，並討論馬爾柯夫鏈在隨機系統變化趨勢分析上應用的重要性，並提出馬爾柯夫鏈評估模式。本研究隨機抽取高苑技術學院專科部低年級班級兩班，就其導師對班級訓輔工作之施行效果來做評估，以說明馬爾柯夫鏈評估模式的實用性。本研究結果將提供導師一個數學模式，以作為評估班級訓輔工作施行之效果。

關鍵詞：訓輔工作施行效果、評估、馬爾柯夫鏈、隨機系統。

### 壹、緒論

#### 一、研究背景

我國傳統訓育工作重視道德教育、生活教育與民族精神教育，偏重管理層面，民主社會的大學學生事務工作，所扮演的角色與功能，應不僅只於此 (黃玉，民 84)。何進財 (民 78) 指出大學訓育組織自民國二十八年教育部明定訓導處為訓育執行機構，訓導會議屬會報單位，民國三十六年明定訓育委員會為大學訓育決策機構，確立了權責分明的訓育組織體系，其後隨環境變遷級時代需要，訓育組織曾多次調整，但並未做重大改變。

為因應社會環境的改變，提昇未來大學院校學術發展之能力與品質，民國八十四年大學法修正通過，以保障學術自由，並使學生在法律的規定範圍內享有自治權為主。其中改變最大之一者，即將「訓導處」更名為「學生事務處」，掌理心理輔導、生活輔導、課外活動指導、衛生保健及其他輔導事項 (教育部，民 84)。

當前訓育輔導工作將「訓導」、「輔導」並行，依其既有功能，規範輔助學生行為，協助達成教育目標。因應時代需求，將來的訓輔工作勢將進一步整合，且以明顯呈現「訓育原理輔導化」的趨勢 (鄭崇趁，民 84)。訓育輔導工作逐漸成為教育的核心工作，其主要目的在增進「人之所以為人」的實現，使得人性的尊嚴、意義與價值得到最大、最廣闊的闡揚。

沈六 (民 84) 認為有效訓導 (effective discipline) 的影響因素或要素甚多，儘管以教師個人的力量無法提供所有的要素 (如家庭教養)，然而有些要素則可由教師完全控制。一般而言，教師控制的要素包括教學 (instruction)、課程改進 (curriculum improvement)、班級管理 (classroom management)、班級氣氛 (classroom climate) 與學習評鑑 (evaluation of learning)。

Canter 和 Canter (1976) 及 Charles (1985) 指出教師缺乏有效的班級經營與教室管理是引起教師工作倦怠的主因之一，也是影響教師對工作的投入、工作的情緒及對工作價值感的重要變項。

林淑玲 (民 81) 曾以實證研究來調查分析大專院校訓導人員離職意願及其相關因素；楊極東和林淑玲 (民 80) 也以大專院校訓導人員為研究對象，探討背景變項對其工作壓力反應、社會支持和離職傾向的影響，且更進一步探討其工作壓力的來源和離職傾向的關係；施淑芬 (民 79) 則以大學教師為研究對象，探討其工作壓力、因應方式於職業倦怠之相關。

自上述研究可知，有關訓導方面的研究大多在探討訓導人員或教師之工作壓力，離職因素等，卻少探討訓輔工作本身的效果。黃玉 (民 84) 指出，未來學生事務工作中，導師與學生事務處人員之責任必愈趨重要，如何落實導師在學生事務輔導上之功能及如何協助學生事務人員規劃設計符合學生需要的各種專業服務

與活動，而非僅是處理一般業務，應是提昇學生事務工作效能的重要關鍵。

黃政傑（民 82）認為，要使訓育工作合乎人文教育的精神，當需做到下列三點：（一）對學生提供基本的服務；（二）真切的表達情緒；（三）所有學生都需要訓育輔導。因為訓導的目標是幫助學生成為一為自我指導（self-directing）的學生，並且幫助學生發展他們自己的「執行力量」（executive power）（沈六，民 84）。

整體而言，我國的訓輔工作從早期強調「訓育」，到因應社會變遷而將重心轉移為「訓導」，近年則在教育改革的趨勢下，則又注重對學生的輔導而強化「訓輔」的概念。雖然有名稱上的差異，但反應出來的是學校改變對學生的管教措施，重視學生的心理需求與個別差異。

## 二、研究動機與目的

由於社會與教育制度的改變無法與社會變遷的速度相配合，而產生許多教育問題，身在第一線的訓導工作人員不可逃避的面臨了許多的衝擊，也招致了許多莫須有的責難與批評。這些責難與批評令教育工作人員必須重新思索並定位自己的角色及工作方式（楊極東，林淑玲，民 80）。

導師實為訓輔工作的實踐者，導師制度的施行是訓育工作中的一環，導師與學生朝夕相處，是輔導學生的第一線尖兵，兼具教學、訓導與輔導三種職責。一般導師的角色與功能為：（一）第一線上的輔導員；（二）轉介的角色；（三）導航的角色；（四）催化的角色；（五）諮詢的角色；（六）協調的角色；（七）典範的角色（張雪梅，民 82）。由此可知，導師所扮演的是多重的角色，其肩負的責任與功能亦隨狀況的改變而有所不同。

如果將導師對其班級所施行的訓輔工作過程當作是一種有系統的工作，則系統內容不但要對學生的行為進行管理，而且要對訓輔工作的措施進行效果評估與考核。一般對班級訓輔措施的效果進行評估與考核，多以整潔成績、班級秩序、曠缺課情形、服裝儀容等綜合評量的操行成績為主。另外，則是以學業成績的變化作為教學效果評量的指標。

前述的操行成績可視為一組可觀察之行為或技能的總體表現，這些行為或技能的形成和改變都是經由學習的過程而來。行為評鑑的主旨便是以最客觀的方法蒐集問題行為的基礎資料，並據以設計改變該行為的程序和步驟（葛樹人，民 77）。此種評估不易全面反應訓輔工作施行的整體優劣。因此，如能以一種指標，自個別學生操行的轉變情況與其轉變的穩定性，來充分反映訓輔工作（系統）的成效，並對訓輔工作的施行過程做一定量性評估。

基於上述研究背景，本研究之目的是以馬爾柯夫鏈來發展而應用於對導師班級訓輔工作施行效果的評估方法，提供給班級導師作為評估並調整訓輔工作內容的有效預測工具。馬爾柯夫鏈（Markov chains）的一個重要性質是在一定的條件下，系統狀態的概率變化會趨於一個穩定值，系統最終的穩定值與系統初始狀態無關。換言之，不論以何種初始狀態為起始，同一系統的最終變化都會收斂於相同的穩定狀態。如果將此概念轉化成為一個有機體（人、組織或工作流程等）在發展的過程中，其表現（如人的行為、組織的變革或工作績效）會趨於一致性（即穩定狀態）。

根據此一性質，若將訓輔工作的施行過程視為一個隨機過程，訓輔工作視為一個隨機系統，則大部分訓輔工作的施行效果均可應用馬爾柯夫鏈作為評估的工具。以馬爾柯夫鏈定量分析作為在一段時期後訓輔工作施行所形成的效果評估，依此對訓輔工作內容進行適當的調整，使訓輔工作的施行效果最終能達到預期的目標。

## 貳、研究方法

### 一、研究對象

本研究為說明馬爾柯夫鏈模式在訓輔工作效果穩定性的定量評估之實際應用，研究對象以隨機方式抽取高苑技術學院專科部低年級兩個班（以下簡稱甲班和乙班）的學生，每班學生人數各為五十人，合計一百人。

## 二、研究工具

馬爾柯夫鏈是由俄國數學家 Markov 於 1907 年提出，這是一種分析隨機事件變化趨勢的數學方法，如控制系統的穩定性及預測控制等。馬爾柯夫鏈是在已知系統目前的狀態（現在）的條件下，它未來的演變（將來）不依賴於它以往的演變（過去）。換言之，在已知「現在」的條件下，「將來」與「過去」無關。具有這種特性的隨機過程稱為馬爾科夫過程（侯振挺、郎捷中、張漢君、肖果能、陳安岳和費志凌，民 83）。此種方法的主要特色，是可對系統進行定量描述及定性分析，並且可根據系統的初始狀態及其發展趨勢對該系統的未來狀態的穩定性作出估計。

馬爾柯夫鏈模式的關鍵是確定系統的狀態轉移矩陣，並以正則向量（normal vector）表示，即

$$S = [S_1, S_2, \dots, S_m] \sum_{i=1}^m S_i = 1$$

設時間參數為  $t_1, t_2, \dots, t_n$ ；當  $t = t_i$  時，系統處於狀態  $s_i$ ，而在  $t = t_j (j = 1, 2, \dots, n)$  時，系統處於狀態  $s_j$ ，則以  $P_{ij}$  表示系統在  $t_i$  時系統處於狀態  $s_i$ ，而在  $t_j$  時，系統處於狀態  $s_j$  的條件概率，並稱  $P_{ij}$  為轉移概率。系統由狀態  $s_i (i = 1, 2, \dots, n)$  轉移至其他狀態的轉移概率為  $P_{ij} (j = 1, 2, \dots, n)$ ，可構成轉移概率矩陣，即

$$P = \begin{bmatrix} P_{11} & P_{12} & \dots & P_{1n} \\ P_{21} & P_{22} & \dots & P_{2n} \\ \vdots & \vdots & \ddots & \vdots \\ P_{n1} & P_{n2} & \dots & P_{nn} \end{bmatrix}$$

其中  $0 \leq P_{ij} \leq 1$ ，且  $\sum_{j=1}^n P_{ij} = 1 (i, j = 1, 2, \dots, n)$ 。

設系統的初始狀態為  $s_0$ ，則下一時刻的系統狀態為  $s_1 = s_0 P$ ；第  $k$  時刻系統狀態為：

$$S_k = S_{k-1} P = S_{k-2} P^2 = \dots = S_0 P^k \quad (3)$$

其中  $P$  為第一次轉移概率矩陣。

隨著時間的推遞，系統狀態概率的變化會愈小，與初始狀態的關係愈小，轉移概率使系統達到穩定的狀態，即

$$\lim_{k \rightarrow \infty} S_k = \lim_{k \rightarrow \infty} S_{k-1} \quad (4)$$

令

$$\lim_{k \rightarrow \infty} S_k = \lim_{k \rightarrow \infty} S_{k-1} = S \quad (5)$$

因  $S_k = S_{k-1} P$ ，故當  $k \rightarrow \infty$  時

$$S = SP \text{ 或 } [I - P^T] S^T = 0 \quad (6)$$

其中  $I$  為單位矩陣，上標  $T$  表示轉置矩陣。由 (1) 式與 (6) 式可得馬爾柯夫鏈的穩態方程組，即

$$\begin{cases} \sum_{i=1}^m S_i = 1 \\ [I - P^T] S^T = 0 \end{cases} \quad (7)$$

### 三、研究程序

首先，在訓輔工作施行效果的量化過程中，分別列出甲、乙兩班各五十名學生的初始階段操行成績（由學生請假情形，受獎懲事實，班級清潔工作評比，及導師與學生的約談之總評），在班級導師分就兩班施行訓輔工作一個月後，再對該兩班學生進行考核，分別得到兩班的第一階段操行成績、將此兩班學生的初始操行成績劃分為數個等級。

本研究將操行成績分為四個等級，分別為 A（90 分以上），B（80 分至 89 分），C（70 分至 79 分），D（60 分至 69 分）。以狀態變量 S1 表示班級中操行成績獲 A 等的學生人數與班級學生總人數之比；以狀態變量 S2 表示班級中操行成績獲 B 等的學生人數與班級學生總人數之比；以狀態變量 S3 表示班級中操行成績獲 C 等的學生人數與班級學生總人數之比；以狀態變量 S4 表示班級中操行成績獲 D 等的學生人數與班級學生總人數之比；由此得到導師班級訓輔工作施行過程的初始狀態正則向量  $S_0 = [S_1, S_2, S_3, S_4]$ 。

其次，從導師施行班級訓輔工作一個月後的操行成績分析得初始狀態中，原獲 A 等的學生在此階段轉移為 A、B、C 或 D 等的人數分佈，並以 P11 表示原獲 A 等的學生在此階段轉移為 A 等的概率；以 P12 表示原獲 A 等的學生在此階段轉移為 B 等的概率；以 P13 表示原獲 A 等的學生在此階段轉移為 C 等的概率；依此類推。由此得到導師施行班級訓輔工作過程的第一次轉移概率矩陣 P。

最後，由(7)式馬爾柯夫鏈的穩定狀態方程組，求得系統達到穩定狀態的正則向量 S。顯然，正則向量 S 中，狀態變量  $S_1$  表示導師對班級施行訓輔工作過程將使班級學生獲 A 等的人數比例穩定的趨向  $S_1$ ；狀態變量 S2 表示導師對班級施行訓輔工作過程將使班級學生獲 B 等的人數比例穩定的趨向 S2，依此類推。由此得到導師班級訓輔工作施行效果穩定性的定量評估指標。

### 四、研究限制

本研究所提的穩定性評估方法是基於轉移概率矩陣不變的情況，如果隨機系

統的本身非為穩定狀態，而以此方法來評估則可能出現偏失的結果。因此，假定考慮到訓輔工作的實施有其一貫性，是長期不變的狀態下即可以此方法作為訓輔工作施行效果的評估工具。然而實際情況卻可能因訓輔工作施行的措施的改進或更易，致使訓輔工作的連貫性中斷，其結果將使轉移概率矩陣產生改變。故在進行評估工作時，應針對實際情形，利用資料修正轉移概率矩陣。

## 參、研究結果與分析

### 一、概率轉移

表一是甲乙兩班初始階段與第一階段的操行成績。表中分別列出甲、乙兩班各五十名學生的初始階段操行成績，在班級導師分就兩班施行訓輔工作一個月後，再對該兩班學生進行考核，分別得到兩班的第一階段操行成績。

甲班在初始階段中有 7 名學生獲 A 等，此 7 名學生在第一階段的品行成績結果是 6 名學生維持 A 等，及 1 名學生轉變為獲 C 等；初始階段中 19 名獲 B 等學生在第一階段的品行成績結果是 11 名學生維持 B 等，3 名學生轉變為獲 A 等，及 5 名學生轉變為獲 C 等；初始階段中 15 名獲 C 等學生在第一階段的品行成績結果是 6 名學生維持 C 等，1 名學生轉變為獲 A 等，6 名學生轉變為獲 B 等，及 2 名學生轉變為獲 D 等；初始階段中 9 名獲 D 等學生在第一階段的品行成績結果是 3 名學生維持 D 等，3 名學生轉變為獲 B 等，及 3 名學生轉變為獲 C 等。

乙班在初始階段中有 6 名學生獲 A 等，此 6 名學生在第一階段的品行成績結果是 5 名學生維持 A 等，及 1 名學生轉變為獲 B 等；初始階段中 18 名獲 B 等學生在第一階段的品行成績結果是 12 名學生維持 B 等，1 名學生轉變為獲 A 等，及 4 名學生轉變為獲 C 等；初始階段中 10 名獲 C 等學生在第一階段的品行成績結果是 6 名學生維持 C 等，及 4 名學生轉變為獲 B 等；初始階

段中 4 名獲 D 等學生在第一階段的品行成績結果是 1 名學生維持 D 等， 1 名學生轉變為獲 A 等，及 1 名學生轉變為獲 B 等。

表二所示為甲、乙兩班初始階段與第一階段操行成績之轉移情況。

表一：初始階段與第一階段操行成績統計

甲班						乙班					
等級 座號	初 始 階 段	第 一 階 段	等級 座號	初 始 階 段	第 一 階 段	等級 座號	初 始 階 段	第 一 階 段	等級 座號	初 始 階 段	第 一 階 段
1	B	B	26	D	D	1	B	B	26	A	B
2	A	A	27	C	C	2	B	C	27	B	B
3	B	B	28	C	C	3	C	C	28	B	B
4	A	A	29	A	A	4	B	B	29	B	A
5	A	C	30	D	D	5	C	C	30	C	A
6	C	B	31	B	B	6	B	C	31	C	B
7	C	B	32	B	B	7	A	C	32	B	D
8	B	B	33	A	A	8	C	B	33	C	C
9	D	B	34	A	A	9	A	A	34	D	C
10	B	B	35	B	A	10	B	B	35	D	C
11	B	B	36	C	D	11	A	A	36	B	C
12	B	C	37	D	C	12	B	C	37	A	A
13	C	C	38	C	B	13	C	B	38	B	B
14	C	B	39	B	B	14	D	A	39	D	B
15	B	B	40	B	C	15	C	C	40	D	C
16	D	C	41	C	C	16	C	B	41	B	B
17	D	C	42	B	C	17	C	B	42	B	B
18	C	C	43	C	D	18	D	B	43	C	A

19	C	B	44	D	D	19	B	B	44	A	A
20	B	C	45	B	B	20	B	C	45	A	A
21	C	B	46	B	B	21	A	A	46	A	B
22	B	C	47	C	C	22	A	A	47	C	C
23	B	A	48	D	B	23	B	A	48	C	C
24	A	A	49	D	B	24	B	C	49	D	D
25	B	A	50	C	A	25	C	C	50	B	C

(續表一)

表二：初始階段與第一階段操行成績轉移情況

甲班						乙班					
第一階段 座號	A	B	C	D	學生 總數	第一階段 座號	A	B	C	D	學生 總數
初始階段						初始階段					
A	6	0	1	0	7	A	7	2	1	0	10
B	3	11	5	0	19	B	2	9	7	1	19
C	1	6	6	2	15	C	2	5	7	0	14
D	0	3	3	3	9	D	1	2	3	1	7

二、單一班級訓輔工作施行效果之分析

由表二可得甲班系統的初始階段的狀態正則向量與第一次轉移概率矩陣分別

為

$$S_0 = \left[ \frac{7}{50} \quad \frac{19}{50} \quad \frac{15}{50} \quad \frac{9}{50} \right] = [0.140 \quad 0.380 \quad 0.300 \quad 0.180]$$

與

$$P = \begin{bmatrix} 6/7 & 0 & 1/7 & 0 \\ 3/19 & 11/19 & 5/19 & 0 \\ 1/15 & 6/15 & 6/15 & 2/15 \\ 0 & 3/9 & 3/9 & 3/9 \end{bmatrix}$$

由 (3) 式可求得甲班系統的第一階段操行成績的狀態正則向量為

$$s_1 = \begin{bmatrix} 10 & 20 & 15 & 5 \\ 50 & 50 & 50 & 50 \end{bmatrix} = [0.200 \quad 0.400 \quad 0.300 \quad 0.100]$$

比較甲班之  $s_0$  與  $s_1$  的變化可知，經過一階段操行後的品行效果。該班級成績 A 等的同學由原來 7 名增為 10 名；成績 B 等的同學由原來 19 名增為 20 名；成績 C 等的同學原來 15 不變；成績 D 等的同學由原來 9 名減為 5 名。顯然，其中 D 等所減少的學生向 A 與 B 兩個等級轉移。

假若訓輔工作施行的效果是長期穩定，則可利用馬爾柯夫鏈的穩態方程組，求得穩定狀態的正則向量  $s = [s_1, s_2, s_3, s_4]$ 。由 (7) 式可知，馬爾柯夫鏈的穩態方程組寫成

$$\begin{bmatrix} 1/7 & -3/19 & -1/15 & 0 \\ 0 & 8/19 & -6/15 & -3/9 \\ -1/7 & -5/19 & 9/15 & -3/9 \\ 0 & 0 & -2/15 & 6/9 \end{bmatrix} \begin{bmatrix} s_1 \\ s_2 \\ s_3 \\ s_4 \end{bmatrix} = 0$$

與

$$s_1 + s_2 + s_3 + s_4 = 1$$

解上式可得穩定狀態的正則向量為

$$s = [0.423 \quad 0.277 \quad 0.250 \quad 0.050]$$

由  $s_0$  與  $s$  的變化可知，在長期穩定的情況下，甲班導師所施行的訓輔工作將使學生的操行成績最終分佈為：A 等由初始的 14.0% 增至 42.3%、B 等由初始的 38.0% 降至 27.7%、C 等由初始的 30.0% 降至 25.0%、D 等由初始的 18.0% 降至 5.0%。顯然，其中 B、C 與 D 等級所減少的學生向 A 等級轉移，即甲班導師所施行的訓輔工作具有良好的效果。

### 三、多班級訓輔工作施行效果之比較

應用相同方法，由表二可得乙班系統的初始階段的狀態正則向量與第一次轉移概率矩陣分別為

$$s_0 = \begin{bmatrix} 10 & 19 & 14 & 7 \\ 50 & 50 & 50 & 50 \end{bmatrix} = [0.200 \quad 0.380 \quad 0.280 \quad 0.140]$$

與

$$P = \begin{bmatrix} 7/10 & 2/10 & 1/10 & 0 \\ 2/19 & 9/19 & 7/19 & 1/19 \\ 2/14 & 5/14 & 7/14 & 0 \\ 1/7 & 2/7 & 3/7 & 1/7 \end{bmatrix}$$

同樣地，由 (7) 式可知，乙班系統的馬爾柯夫鏈的穩定狀態的正則向量為

$$s = [0.293 \quad 0.350 \quad 0.335 \quad 0.022]$$

比較甲、乙兩班之正則向量  $s$  則可知，經過一階段訓輔工作施行後，預測甲班操行成績穩定趨向 A 等的同學由初始階段比例的 14.0% 增加至 42.3%，增加比率達 202%，而預測乙班操行成績穩定趨向 A 等的同學由初始階段比例的 20.0% 增加至 29.3%，增加比率僅 46.5%。顯然，由正則向量  $s$  的比較，顯

示甲、乙兩班導師在穩定施行其訓輔工作一階段後，以甲班操行成績的轉移效果較佳。

#### 肆、結論與建議

訓輔工作業務繁重，而導師在身負多重角色與責任下，尚須於日常生活中以人師的角色來引導學生，又得對學生的學習狀況時加評量，壓力自然不小。

本研究在應用馬爾柯夫鏈模式，發展一種訓輔工作施行效果穩定性的定量評估方法，以所提方法分析學生操行成績狀態的變化過程，定量分析導師對班級施行訓輔工作的效果。若訓輔工作的效果長期保持穩定，則馬爾柯夫鏈模式的穩定性分析即可顯示班級中學生最終操行成績狀態的分佈。

本研究將馬爾柯夫鏈模式應用在訓輔工作施行效果穩定性的評估，做為一種初探性的方法，以評估馬爾柯夫鏈模式應用在訓輔工作施行效果的適用性及可行性。

後續研究可將此法以不同的方式或對象來驗證，或以其他的評估方法來進行比較。例如應用在諮商效果的研究上，過去諮商效果著重在晤談結束之後，再進行諮商效果的分析，但諮商後的效果分析卻無法提供給諮商員在諮商歷程中做立即性的反應與調整。因此，近年來轉而重視諮商歷程的分析，因為諮商中個案改變的歷程是動態的，無法預先控制的，但是歷程的研究仍是事後的分析。

如果將馬爾柯夫鏈模式應用諮商晤談的前幾次（如預定十次晤談的前兩、三次），以評估初期的諮商晤談的效果，以預測可能的結果，如此可立即性的回饋給諮商員，以便調整諮商歷程中的諮商策略，以達預期的諮商目標此，或許不失為一種可行的評估方法。這樣的嘗試或可達到拋磚引玉之目的。

註：本研究有關數學觀念，得高苑技術學院自動化系林建德博士之指導，特此致謝。

#### 參考文獻

- 沈六(民 84). 訓導生態學。訓育研究，34，1-16。
- 沈六(民 84). 訓導生態學。中等教育，64，11-25。
- 何進財(民 78). 我國台灣地區大學訓育制度之研究。訓育研究，28，12-16。
- 林淑玲(民 81). 大專院校訓導人員離職意願及其相關因素之研究。嘉義師院學報，6，359-406。
- 侯振挺、郎捷中、張漢君、肖果能、陳安岳、費志凌(民 83). 馬爾科夫過程的 Q-矩陣問題。3，湖南科學技術出版社。
- 施淑芬(民 79). 大學教師工作壓力、因應方式與職業倦怠之相關研究。國立台灣教育學院輔導研究所碩士論文（未出版）。
- 教育部(民 84). 大學法。教育部。
- 黃玉(民 84). 大學學生事務工作發展之省思與借鏡。訓育研究，34，11-26。
- 黃政傑(民 82). 從人文教育的角度談訓導工作。訓育研究，31，42-50。
- 楊極東，林淑玲(民 80). 大專院校訓導人員職業倦怠研究摘要。訓育研究，30，23-44。
- 葛樹人(民 77). 心理測驗學（下）。桂冠圖書公司。
- 張雪梅(民 82). 良師益友—大學院校導師手冊。79-81，張老師出版社。
- 鄭崇趁(民 84). 邁向二十一世紀訓育輔導工作發展。訓育研究，34，27-34。
- Canter, L. & Canter, M. (1976). *Assertive discipline. A take charge approach for today's educator*. Seal Beach, CA: Canter and Associates.
- Charles, C. M. (1985). *Building classroom discipline from models to practice* (2nd ed.), NY: Longman.
- Cheng, B. C. & Farn, K. J. (1991). A study of applying the Markov chain approach to the simple learning model, *Proceedings of Internation Symposium on Computer in Education*, 9-15.
- Isaacson, D. L. & Madsen, R. W. (1976). *Markov chain: theory and*

*application. Wiley.*

Liptzer, R. S. & Shiryaev, A. N. (1977). *Statistics of stochastic process*. Springer-Verlag.

Pan, Y. M. (1993). *Linear statistical theory and methods in stochastic process*. Shanghai Scientific and Technical Publishers.

Webb, G. (1991). Epistemology, learning and education technology. *Educational and Training Technology International*, 28, 120-128.

國立高雄師範大學輔導研究所  
諮商輔導文粹—高師輔導所刊  
民 89, 5 期, 131-149 頁

## 從新得力(Empowerment)之治療概念與運用技巧

廖本富

高師大輔研所博士班

「得以在各樣的力上加力，好叫你們凡事歡歡喜喜的忍耐寬容。」歌羅西書 一章 11 節

「從新得力」的理論與實務已經在社會工作(李玲, 民 85; Gutierrez, Delois & GlenMaye, 1995)以及社會福利上(呂秀蓉, 民 85; 武茂玲, 民 87; Gibon, 1993), 產生巨大影響, 而且廣闊影響到目前的諮商治療領域(Mack, 1994), 其中焦點解決治療與敘說治療的專家學者都不約而同也在最近十年中廣泛引用這個重要的治療概念, 因此本文從此兩學派的精神與內涵來探討「從新得力」的治療概念與運用技巧, 以供讀者進一步了解與思考。

### 一、何謂「從新得力」?

Sesan 與 Katzman(1998)將 Empowerment 定義為「授權(authorizing)、許可、認為正當、認可、使能夠(enabling)」。國內在此名詞翻譯上則不一致, 但約有兩大類。一類是吳曉明(民 87)翻譯為「權能激發」與武茂玲(民 87)翻譯為「賦權」, 強調在精神醫療機構、社區醫療的脈絡中賦予個人主動參與就醫的「權力」。另一類則是彭秉權(民

87)翻譯為「增能」、呂秀蓉(民 87)翻譯為「充能」、李玲(民 87)翻譯為「增加能力」或「加能」,以及吳曉明(民 87)的「自我力量激發」(self-empowerment),強調在教育上、社區自助團體中、精神病患自助團體中或精神疾病因應歷程上,加注個體因應、控制的「力量」。

結合以上觀點,筆者在此翻譯為「從新得力」,理由是「從新得力」比上述翻譯更能全面說明個體在因應環境的個人力量及權力展現的樣貌,並且更加容易讓讀者從字面望文生義而了解其內涵。其中「力」(power)的意義是指當事人原本已經蘊涵某些「力量」及「權力」,但因不明其存在或受限制、消耗而不得展現,我們只要將這些限制、阻礙剝除後,從新的角度或方向來灌注當事人「力量」及「權力」,或再次揭露、疏導原有的「力量」及「權力」,催化當事人的「力量」及「權力」,得以再次「從新」生成。上述「權力」通常是指一切社會體制、階層上的權力,如專家權力(expert power)、認同權力(referent power)、法定權力(legitimate power)、酬賞權力(reward power);也包括社會建構主義者所訴求的知識、敘說權力。上述「力量」通常指的是當事人的能力(capability)、復原力(resilience)(蕭文,民 89)、優勢(strengths)、自我強度、毅力、抗壓性、容忍力與資源(resources)。

Greene, Lee, Mentzer, Pinnell 與 Niles (1998)進一步分析「從新得力」是一種結果,也是一種過程。就過程來說,當事人從新得力的過程和諮商師如何與當事人建立關係是息息相關的;他們認為有五個治療態度是需要去做到的,包括:

- (1) 視當事人擁有足以解決問題和找尋解答的優勢與資源。
- (2) 鼓勵當事人自我決定(self determination)並對待當事人是有能力做決定的。
- (3) 以探究當事人的優勢與因應技巧為諮商工作的焦點,而非以當事人的缺陷或病理現象為焦點。
- (4) 與當事人建立一個共同合作(collaborative)的關係,而非置自己為唯一專家的地位。
- (5) 處理當事人所定義的問題與目標。

透過上述態度,就從新得力的結果而言,當事人會知覺到自己具有內控(internal locus of control)的感受,是具有自我效能感(self efficacy),具有優勢與資源,且擁有一種習得資源感(learned resourcefulness),而非習得無助感(learned helplessness)。這樣的當事人可以說是具有充足的個人行使權(personal agency),相信自己有足夠技巧、能力、優勢與資源來達到諮商治療所要提昇或增強的目標。因此諮商師催化當事人「從新得力」,讓當事人逐漸具有「權力」主導諮商內容,視當事人為具有資源、優勢與能力的專家,而感受到自己對問題困擾的內控感、自我效能感與習得資源感。

## 二、當今諮商師的兩難矛盾與未來

雖然「從新得力」於最近十年才被提倡,但早在 1977 年 Carl Rogers 在他所寫的 *Carl Rogers on personal power* 一書中,已經揭露諮商師在諮商關係中要放棄基於社會結構與權威基礎上的威權權力(authority power),而要發展出基於人性價值觀、與人關連的人際風格,並且依恃來自內在,朝向真誠、同理心的個人權力(personal power),讓當事人有機會在諮商過程中發展自我所有權(self ownership),依賴有機體的經驗做自己的決定,得以宣稱個人權威與聲音。這是 Rogers 對於使當事人從新得力的一個深刻見解,是 Rogers 在諮商中使當事人重新獲得對有機體、現象場等內在經驗的詮釋、聲明的權力之追尋。對於「從新得力」的未來前景,McLeod(1998,p.383)則大膽預測未來 50 年諮商發展的趨勢有四項,其中第四項就是「消費者從新得力與選擇」(consumer empowerment and choice),當事人逐漸由「病人」晉升為「消費者」來獲得諮商服務的種種資訊,想知道何種諮商服務對她(他)們最有利、有益,而各人會選擇最合適自己的諮商服務來提昇自己。這意謂未來的當事人是主動選擇諮商服務來追求幸福感、生活品質、個人在社會文化中的定位、尋求個人在多元社會文中的自我認同,而非只是被動因應所謂的精神疾患、心理困擾與適應不良。

儘管「從新得力」在過去與未來諮商中具有相當的重要性,諮商治療仍然存有一個矛盾議題,就是諮商中透過「談論當事人的『困擾』、『問題』」來幫助當事人「解除

『困擾』或解決『問題』，這種「在問題口吻中解決問題」的過程與結果、溝通形式與溝通內涵的對立矛盾。因為在諮商中談論「問題」是溝通形式上的「對『問題』存在現象的增強」，當事人與諮商師很容易在過程中習得無助感，儘管溝通的內容仍是針對要如何解決「問題」，通常也是這樣的對立矛盾，讓諮商新手在諮商後常常感覺無助與無力。筆者認為「從新得力」或許是「閃避」諮商治療中這個矛盾議題的一個重要策略，因為焦點解決治療是以「解決口吻」(solution talk)(Murphy, 1994)，而敘說治療則是以「解構口吻」(deconstruction talk)來進行治療(Freedman & Combs, 1996)。

在諮商中當事人常常是帶著「灰心喪志、意志消沈」(demoralization)的愁容進來，Murphy(1996)界定「灰心喪志、意志消沈」為「由主觀的無能(incompetence)狀態中所生的苦惱、痛苦」，他認為「灰心喪志、意志消沈」是所有前來求助之當事人的核心情緒困擾，不管其症狀、問題為何，症狀嚴重程度，持續時間多久，通常當事人已經嘗遍多種方法而宣告無效，最後才會尋求心理諮商。「why now?」這個問句也許是最能揭露當事人為何此時才來諮商？其中一個常見原因即是：方法都用光了，真的不行了，快崩潰了的「灰心喪志、意志消沈」。其主要心理現象就是當事人會感受到失去自信、自尊、有失敗感覺、罪惡感、羞恥感、孤立無援等感受，而這需要透過強化當事人的內控感、提昇其自尊、肯定其成就、獲得的能力來對抗之。為了對抗「灰心喪志、意志消沈」，我們可以催化當事人在諮商過程中視自己為具有能力、有潛能、有自信、有資源的自我形像，讓當事人擁有希望感、資源感與力量感，這即是讓當事人「從新得力」。因此 McLeod(1998)所指出的諮商目標之一，即是「從新得力」，意謂著諮商師專注工作在能使當事人得以面對「問題」的技巧、覺醒、知識、資源與優勢。Teyber(1997)更進一步認為從新得力是諮商效果長期持續所必需的，所以「從新得力」可以說是諮商重要目標之一，也是諮商有效的一個重要現象。綜合上述所言，「解決口吻」與「解構口吻」的晤談在溝通形式與溝通內涵上均是一致的朝向使當事人從新得力，得以全力對抗「灰心喪志、意志消沈」，而從新得力所帶來的諮商效果，搭配諮商的未來趨勢，都讓我們更有信心來進行諮商。

### 三、焦點解決治療和敘說治療中「從新得力」之概念與技巧

至於諮商治療上「從新得力」如何展現呢？Parsons(1991)認為諮商治療上展現「從新得力」可以在個人、互動人際以及組織/社區等三種層次介入，並且可以針對單一層次或結合不同層次來介入。筆者在此以焦點解決治療與敘說治療等理論觀點來分別說明從新得力在三種層次的介入：

#### (一) 焦點解決治療的觀點：

Greene 等學者(1998)認為焦點解決治療的理論假設是非常符合「從新得力」之精神，相信當事人是有資源來達到目標或改變，視當事人為問題的專家，跟隨她(他)對問題的定義，配合她(他)的優勢或能力來進行治療，因為焦點解決治療的基本假設是：當事人本身有解決他們問題所需的一切，於是當事人有其自由與責任來讓想要造成的改變發生，因此我們諮商師的一部分工作就只是「發掘」出當事人自身的力量感與勝任感，並藉由認可他們的力量以及豐富資源來釋放他們的力量感與勝任感。由於「從新得力」試圖讓當事人具有充足的個人動力，有能力行動，能去思考、去感受他們有方法解決問題，以及能夠採取行動的感覺(Anderson & Goolishian, 1989)，因此 Walter 與 Peller (1992)強調在焦點解決治療的過程中就是要與當事人共同創造這種勝任感、力量感、資源感，讓當事人將看似不可控制的、無法可行的、看似別人的作為的或不知所以然的成功經驗以及問題困擾不在的例外情形，使這些經驗變成在當事人可控制下、有方法可行的，且可以在適當複製中持續發生。

在實務做法上 Walter 與 Peller(1992)提到諮商師要對當事人如何解決己身的困擾，保有強烈的好奇與支持堅信的態度，並以之促使當事人「從新得力」，他們認為用以下預設(Presupposition)立場的態度來引導當事人，更有助於當事人從新得力。

1. 當事人是有能力的。
2. 他們已經正在解決問題了。
3. 他們已經是負責任的正在解決問題了。
4. 他們有自由去作他們真正想要的。

5. 對於他們真正想要的以及將如何得到，當事人是真正的專家。

其實務做法上主要有三個方向與引導的問法：

1. 催化當事人消弱挫敗信念或擴展正向信念：催化當事人對於自己想要的目標或問題不在的例外情形有進一步覺察後，當事人對問題因應擁有控制感、能力感，會增進有助適應、改變問題的積極信念並願意擔負改變的個人責任，如此可以消除原先視問題無法解決的挫敗信念。例如「那時你是如何使自己對讀書變得感興趣？」「你是如何決定投入其中的？」「現在有那些事情是你正在做的，而更能幫助你投入其中的？」「你是如何做到它的？而且你如何使它變得更有樂趣呢？」
2. 聚焦在未來的期待上。利用目標架構或未來假設架構的問句或引導式心象來建構未來願景。「二年後，當你發現，哇，閱讀像是玩耍，而書本變得像是遊樂場而且更好玩時，你覺得參加什麼學校的推薦甄試，會是很自然而然的的事情呢？」
3. 直接問。預設當事人對改變問題、行為具有能力與資源的情況，通常運用假設解決架構的問句，而且以同理心與好奇心來詢問當事人將如何維持改變的持續發生，如「你這週還會繼續做哪些以前忘了做的準備？來讓閱讀是一種遊戲呢？」「你將如何做？可不可以偷偷告訴我一點？！」。

Greene 等學者(1998)也認為焦點解決治療所常運用的問句類型都相當能實踐「從新得力」的治療精神，包括「例外問句」(exception question)：探問當事人在問題沒有出現的情況下是有什麼不同的行為表現及內在想法；「結果問句」(outcome question)：引導當事人建構沒有困擾的生活觀點並促進當事人去尋找解決方法；「因應問句」(coping question)：協助當事人發掘她們面對問題的種種有用方法或態度，並鼓勵當事人「有用的繼續用」。Greene 等學者(1998)更進一步將比較不具「從新得力」精神的「奇蹟問句」(miracle question)修正為「夢想問句」(dream question)。「奇蹟問句」慣常問當事人：「如果明天早上起來，奇蹟發生了，問題突然解決了，你將如何知道？那時有什麼線索會是問題解決的細微徵兆？」，此隱藏著問題的解決或生活改變是幸運、意外或機會所導致的，是一種外控的看法。因此 Greene 等學者(1998)修正為「今天回去，假

如晚上你做一個夢，在夢中你發現解決問題的方法或資源，而早上起床後你開始有一些微妙的變化，有哪些微細的地方能幫助我們確定問題在減輕呢？你想那會是什麼資源或方法是有助於解決問題的？」。「夢想問句」意味著解決問題或改變生活的資源、方法是存在於當事人的內在心理，會在潛意識中展現出，當事人是具有問題解決的內控能力。此正如 Plummer 與 Knudson-Martin(1996)研究過去童年受虐的成年人的回憶描述，發現白日夢(daydream)或是幻想(fantasy)都是當事人敘說中常見的資源之一，而能幫助當事人適應童年困境。因此夢想問句也可以改成「白日夢問句」。例如：「也許這兩三天當中，你可能突然在白天發個呆或是做個白日夢，因為你有些累，而恍惚間你突然感覺到可以解決問題了，在恍惚中你蠻輕鬆的感覺到解決問題的你不一樣了，你想你看到自己有什麼不一樣？」。

綜合上述，Sklare(1997)則巧妙運用一個隱喻—「繪製心靈地圖」(Mindmapping)，來統整說明運用上述問句來辨識、描繪並增強當事人解決問題所賦有的資源、優勢之「從新得力」策略，而心靈地圖，可說是諮商師協助當事人繪製其身為問題專家的專家知識、有關解決策略、思考路徑的專家解決系統之雛型。

Goldenberg 與 Goldenberg(1996, p.313)認為焦點解決治療強調希望、鼓勵、當事人的優勢，使當事人從新得力，可以在過程中創造出關於成功的自我應驗預言(self-fulfilling prophecies)。Berg 與 Jong(1996)認為當事人具有充足能力去建構一個與過去不同的、更令人滿意的未來，並深知他們能夠運用那足以產生改變的資源與優勢。因此焦點解決治療師的重要工作即是邀請當事人去探索並界定兩個重點，一是在她們生活或目標中，她們期望有何不同？二是她們的什麼資源與優勢可以讓期望成為事實，讓預言實現？因此治療師要肯定並增強當事人在諮商談話中提到的界定目標、過去成功、優勢及資源。在 Berg 與 Jong(1996)的治療案例中，顯現治療師透過對話，對於當事人的能力表現、成功經驗、面對問題的堅毅態度，用「哇!」、「真的!」等扼要的驚歎來給予當事人肯定和讚賞。正如 Sklare(1997)認為透過諮商師聲音高亮、興奮神情、驚訝、欣賞當事人的因應行為、積極想法、對改變的堅持與承諾等態度表現，而

給予當事人真誠的振奮性引導(Cheerleading)，皆是使之「從新得力」的重要策略。Berg 與 Jong(1996)更運用量尺化問句請當事人作諮商立即結果(intermediate outcome)的評量，來評量諮商前後的變化，藉由諮商後分數減去諮商前分數，而得知當事人知覺到的變化，並進一步「立即增強」當事人改變的自主力量，問當事人「哇!你是怎麼做到的?這麼快心情就進步了3分耶!」。

Marek 等人(1994)更認為運用焦點解決督導模式在督導過程中可使受督導者從新得力，也會相對的令他所服務的當事人從新得力。這些預設立場都是促使當事人覺察到原有的勝任感、力量感與資源感。上述隱含預設立場的問句、振奮性引導都足以叫當事人「心裡的力量剛強起來，力上加力」。因此焦點解決治療確實幫助當事人「從新得力」以對付「灰心喪志、意志消沈」。

## (二) 敘說治療的觀點:

敘說治療認為人們根據主線故事(dominant story)來進行所有生活活動，構築其生活意義，並視之為世界的唯一真相或真理，因為故事中飽含文化中關於家庭「應該」如何、個人「必須」如何的內涵(Freedman & Combs,1996)。而充滿問題的主線故事是人們苦惱的來源，一旦人們受到主線故事中問題的掌控或附身，甚至擊潰，「人們或家庭便成為問題」(The person or the family is the problem)。敘說治療在於擺脫社會文化下充滿問題的主線故事之壓迫，要將問題自人們或家庭「外化」(externalization)出來，使「問題才是問題」(The problem is the problem) (Schwartz,1999)。敘說治療中諮商師引導當事人重新詮釋故事，尋找各種遺忘的情節，有力的資源、成功或例外經驗，以創作可能的選擇性故事(alternative story)，都是抱持可能性(possibility)、探尋「異例」的立場，讓當事人成為自己生命故事的代理人與作者，並追求「偏好故事」(preference story)，以在故事中創造獨有的個人意義(Monk,1998)。

敘說治療之治療目標，簡要來說，是讓當事人與治療師共同進入「對抗問題」的治療性對話中，使得「治療」過程已成為「改變」的脈絡過程。如果兩人持續在談論

「負面」經驗，則會持續在負向脈絡中，但是將注意焦點轉為「正面」經驗，則會進入正向脈絡中，「問題」也會消失在諮商脈絡中。「外化」策略是最能從負向脈絡中「打開空間」(opening space)，讓正向經驗存留的利器。Goldenberg 與 Goldenberg(1996, p.317-8)提到敘說治療將問題外化，還給當事人一個沒有病態化的真實面貌，讓「你就是問題」變成「問題就是問題」，而提供當事人一個從新得力的機會，再與治療師共同建構一個更能描述她們過去所遺落的成功生活，未來期望的適應生活之新故事。換言之，外化是對抗那些讓當事人挫折、沮喪、無力感且充滿問題的故事，轉為充滿能力、適應良好的新故事，或開啓可能性的序言，因此「外化是從新得力的敲門磚」。而「獨特結果問句」(unique outcome question)則是進入新故事的第一章第一節，一旦治療師探問當事人：「什麼時候問題影響比較小時，他們那時做了什麼？說了什麼？當時在想什麼？感覺到什麼？」都將更進一步建構當事人生命故事中不同的新觀點，發現他們遺忘的能力、調適經驗或閃亮事件(sparkling event)，找到經驗中的資源或優勢，而改寫原來的無力、無望、無用的舊故事。這都將賦予當事人一種新的「從新得力感」，而富有希望感、資源感與力量感，進而在新故事中產生新的自我認同。

以震災經驗為例，金樹人(民 89)認為引導九二一地震受難者在震災受難經驗找到積極求生、適應環境的「眩目光點」、與人分享逃生的成功經驗、讓「受難者」角色轉換為「教材提供者」，來提昇自我效能，發現自我價值，受難者就會長出自己的力量來，這即是建立新的自我認同之「從新得力」做法，與敘說治療精神不謀而合。Omer 與 Alon (1996) 認為協助當事人成為「英雄」而非過去認定的「受害者」，逐一敘說建構其受苦生命故事的「英雄」角色、行動、故事情節、意義，透過具有外化精神的「史詩般對話」(epic dialogue)，將使其受苦經驗成為「史詩」。聖嚴法師認為那些在災區的人民是我們的「受難菩薩」，替我們承受苦難又為我們示範「悲憫」眾生的珍貴，這些「教材提供者」、「英雄」、「受難菩薩」可以說是震災後最具有「從新得力」的自我認同之形象，也是諮商師與當事人可以共同創作、追求的地震故事中主人翁形象。因此如吳英璋所說的，身為諮商師，「我們的責任應該是盡量去找出讓人從創傷中恢復的

力量來源，並且協助去建立各種支持，鼓勵人的力量和系統，這才是真正要努力的。」(莊慧秋，民 88)。

在敘說治療實務上，Parry 與 Don(1994)強調「治療師必須持續地小心覺察當事人的優勢。」McLeod(1996)也強調催化當事人創造新故事的最好方法之一，是治療師敏銳覺察當事人的優勢、他們的解決方法，而非固著於他們的問題或弱點。

Pearlmutter(1996)認為「個人的歷史和集體的歷史會滋養問題的發生與解答」，因此個人的生命故事必然含有「負重」(Strain，本文所指稱的是與「優勢」相對的緊繃、過度負擔或過度壓力等)，更含有對抗「負重」的「優勢」(strength)。研究上確實發現童年受虐的成年人的回憶故事中具有壓力、黑暗的心象，也同時具有優勢、希望與能力的心象，而這些都是當事人敘說中常見，卻不多的資源(Plummer & Knudson-Martin, 1996)，因此敘說治療必然要強調當事人潛藏在希望、渴求之下那些支持當事人奮戰、堅持，以及逃離痛苦的意志、心力，以之來對抗生命故事中的陰暗面、反覆糾纏的受苦情節，進而重寫故事情節。

Gottlieb 與 Gottlieb(1996)認為敘說治療不強調當事人的失能、病理現象，同時鼓勵治療過程從受「問題」反覆壓迫的描述轉變為「能力」與從新得力的描述，此也呼應 Eron 與 Lund(1999)的看法：「從新得力」使當事人拿回生命故事的著作權、所有權，得以重寫合適她們生命故事的行動、思考等未來解決情節，而中止了「問題」情節所綿延的痛楚。Freedman 與 Combs(1996)延續 Michel Foucault 的哲學觀點，認為當事人能夠去敘說個人故事的能力是具有權力或力量的追求行動，因此讓當事人敘說自己，為過去正向經驗去「發聲」，這整個過程就是一種「從新得力」。Freedman 與 Combs(1996)進一步提到他們用以「從新得力」的治療技巧，包括：

1. 藉由外化、或探問當事人如何做到閃亮事件的細節問題，而提昇當事人的個人動力，再進一步建構「力量自我」(agentive self)(p.97)。
2. 請當事人觀看前後時期諮商實況的錄影帶，能幫助當事人發現自己的變化、生命故事的新發展；而這能使她們有從新得力的感覺(p.206)。

3. 邀請當事人利用文件(document)來表明、彰顯當事人為自己所做的重要承諾，或慶祝不易得來的重要進步、成就，如運用「自信宣言」宣誓當事人的決心，以「自尊證書」(self-esteem certification)來表揚當事人的努力改變(p.223)。Murphy 與 Mitchell(1998)提到運用寫信可以減少治療師與當事人之間權力不平等，更可以白紙黑字紀錄當事人的改變、努力，使當事人從新得力，在諮商結束後長期維持改變後的狀態；而且邀請當事人允許諮商師進一步運用此類有關當事人在治療歷程中變化成長的文件，來鼓勵未來的當事人；此即賦予當事人在人類苦痛經驗上的專家身份。

Piercy 與 Thomas(1998)認為在治療效果研究上，請當事人作為問題專家，成為「治療師的專業顧問」來評估我們諮商服務的成效，要我們諮商師「向你的顧問(專家)求教」(consulting your consultants)，我們向他們求教諮商效果為何？下次諮商如何進行才會更有效果？如何使對她(他)或其他類似個案的諮商服務更有進步？這都是進一步抬昇當事人在治療互動中的專家權力地位，使之「從新得力」。

#### 四、綜合討論

社會建構主義的影響下，紛紛崛起的治療學派如焦點解決治療、敘說治療都非常強調從新得力的治療概念，但是很明顯這兩個學派在實踐「從新得力」時所運用的策略、技巧是有些不同，因此筆者進一步比較焦點解決治療、敘說治療在「從新得力」的種種觀點，整理如下表。

表一 「從新得力」之兩個學派比較

	焦點解決治療	敘說治療
對 Power 之關注	權力—專家權力、酬賞權力。 力量—當事人的內在心理資源、能力、行動能力，主要是成功經驗、優勢、資源等。	權力—專家權力、表達權力與著作權力。 力量—當事人的表達能力、敘說故事的著作能力，當事人在敘說中展現的論述能力、重寫能力。

從新得力之界定	該學派沒有明確界定	該學派沒有明確界定
從新得力之層面	著重當事人的內在心理層面，問題不在、改善困擾、增加生活之成功因應。	著重當事人的內在心理與人際互動層面，知識與敘說的社會建構的過程。
促進當事人從新得力之技巧	夢想問句、例外問句、適應問句、量尺化問句、鼓勵讚賞、振奮性引導、諮商結束前回饋評量等。	外化問句、獨特結果問句、觀看前後諮商的錄音帶或錄影帶、宣告文件、證明文件、寫信、「向你的顧問(專家)求教」。
運用從新得力之關係背景	視當事人為問題內容的專家，諮商師為解決過程之專家，彼此互為專家之合作關係。治療中沒有特別以合作關係為治療目標。合作關係為焦點解決治療中從新得力之「過程」。	視當事人為自我敘說的作家，諮商師為敘說過程之聽眾、共同作家、編輯。治療中沒有特別以互相諮詢之創作關係為治療目標。互相諮詢之創作關係為敘說治療中從新得力之「過程」。

在諮商治療這種特別的社會影響(social influence)過程，通常也存在著諮商師對當事人的權力壓迫、不平等(Janis, 1982)。這兩個學派的諮商師並不畏懼運用權力，他(她)們積極運用可在當事人身上創造顯著而內化改變之認同權力，以高層次同理心來探索當事人對優勢、資源、例外情形或獨特結果之頓悟，也以情感反映來表達無條件的同理性接納當事人受苦、痛楚經驗。這兩個學派的諮商師都是善加運用認同權力，釋放專家權力，與當事人共享、合作；並且都一致拒絕診斷衡鑑、心理病理化的專家權力。焦點解決治療特別重用酬賞權力，如讚美稱許，來影響當事人，使改變更沒有抗拒，內化深遠，這是與敘說治療頗為不同之處。但敘說治療也另外強調應該賦予當事人的知識權力，得以著作他(她)個人更好的生命故事版本。從上述整理中可以發現，儘管兩個學派的立論基礎不同，在「從新得力」的精神上，是一致的，儘管偏重的「權力」也不盡相同，但是想釋放「力量」卻也一致，在實務操作上相似的地方也是明顯多過相異之處。因此筆者認為對於使當事人「從新得力」這個議題，焦點解決治療、敘說治療學派是值得相提並論的。

## 五、結語

焦點解決治療、敘說治療這兩個都是在社會建構主義潮流中誕生、茁壯的新興學派，因此對於使當事人「從新得力」，皆有不同向度的重視，是很值得我們在諮商實務中去實踐運用。身為諮商師在運用這個治療概念及策略時，非常需要了解這兩個學派之精神假設、所處的社會建構思潮，才能實踐其精神，而不致於得其皮毛而未得精髓。在理論比較以及技術折衷兩方面，可以進一步考慮比較其他治療學派，如論述權力議題比較多的阿德勒學派及女性主義治療，相信可以提供我們諮商師更多幫助當事人「從新得力」的理論觀點及技術。上述探討都是從筆者個人經驗、閱讀相關文獻資料所得到的了解、知識，需要在諮商歷程研究上進一步了解當事人從新得力的主觀經驗、感受、過程中對力量或權力的認知以及從新得力之治療效果，有效的改變歷程為何，終究「當事人才是問題改變的專家」，她(他)們才最具有「權力」來為自己的變化「發聲」。

註：本文感謝高雄師大 卓紋君副教授給予深入的評論建議，讓本文更加厚實，特此致謝。

## 參考文獻

- 李玲(民 85)。精神病患家屬參與自助團體主觀經驗之探究。東吳大學社會工作學系碩士論文。
- 呂秀蓉(民 85)。運用行動研究策略與充能理念建構「社區互助團體」—以石牌社區為例。國立陽明大學社區護理研究所碩士論文。
- 吳曉明(民 87)。精神分裂症患者於疾病適應過程中自我力量激發的過程及其相關因素之初探。國立臺灣大學護理學研究所碩士論文。
- 武茂玲(民 87)。以行動研究法來探討影響台北市北投區泉源里老年人健康檢查行為之相關因素。國立陽明大學社區護理研究所碩士論文。

- 彭秉權(民 85)。批判的自傳：日常生活的『知識』和『實踐』——以『教育』為例。國立清華大學社會人類學研究所碩士論文。
- 金樹人(民 89)。潛水鐘 VS. 蝴蝶：災後心理重建困境與突破。九二一震災心理復健學術研討會論文集。
- 莊慧秋撰(民 88)。心希望之旅：吳英璋談尋找社會心理重建的健康能量。張老師月刊，263，96-101。
- 蕭文(民 89)。災難事件前的前置因素與復原力在創傷後壓力症候反應心理復健上的影響。九二一震災心理復健學術研討會論文集。
- Anderson, H. & Goolishian, H. (1989). Generation of human meaning key to Galveston paradigm: An interview by Lee Winderman. *Family Therapy News*, November/December, 11-12.
- Berg, I. K. & Jong, P. D. (1996). Solution-building conversations: Co-constructing a sense of competence with clients. *Families in society: The Journal of Contemporary Human Services*, 77, 376-391.
- Brown, L. S. (1990). What female therapists have in common. (Eds.). D. W. Cantor. *Women as therapists: A multitheoretical casebook*. (pp.227-242). NY: Jason Aronson.
- Congress, E. P. (1994). The use of culturagrams to assess and empower culturally diverse families. *Families in society: The Journal of Contemporary Human Services*, 75, 531-540.
- Eron, J. B & Lund, T. W. (1999). Narrative solutions in brief couple therapy. In Donovan, James M. (Ed); et al. *Short-term couple therapy*. (pp. 291-324). New York: The Guilford Press.
- Freedman, J. & Combs, G. (1996). Narrative therapy: The social construction of the preferred realities. NY: W. W. Norton & Co.
- Freeman, J. C. & Lobovits, D. (1993). The turtle with wings. In Friedman, Steven. Et al. (Ed).

- The new language of change: Constructive collaboration in psychotherapy*. (pp. 188-225). New York: Guilford Press.
- Goldenberg, I. & Goldenberg, H. (1996). *Family therapy: An overview*. NY: Brooks/Cole.
- Greene, G., Lee, Mo-Yee, Mentzer, R. A., Pinnell, S. R. & Niles, D. (1998). Miracles, dreams, and empowerment: A brief therapy practice note. *Families in society: The Journal of Contemporary Human Services*, 79, 395-399.
- Gibson, C. M. (1993). Empowerment theory and practice with adolescents of color in the child welfare system. *Families in society: The Journal of Contemporary Human Services*, 74, 387-396.
- Gottlieb, D. T. & Gottlieb, C. D. (1996). The narrative/collaborative process in couples therapy: A postmodern perspective. *Women & therapy*, 19, 37-47.
- Gutierrez, L. M., Delois, K. A. & GlenMaye, L. (1995). Understanding empowerment practice: Building on practitioner-based knowledge. *Families in society: The Journal of Contemporary Human Services*, 76, 534-542.
- Janis, I. L. (1982). Helping relationships: A preliminary theoretical analysis. (Eds.). Janis, I. L. (1982). *Counseling on personal decisions: Theory and research on short-term helping relationships*. (19-46). London: Yale University Press.
- Lobovits, D. H.; Maisel, R. L & Freeman, J. C. (1995). Public practices: An ethic of circulation. In Friedman, Steven et al. (Ed). *The reflecting team in action: Collaborative practice in family therapy*. (pp. 223-256). NY: Guilford.
- Mack, J. E. (1994). Power, powerless and empowerment in psychotherapy. *Psychiatry*, 57, 178-198.
- Marek, L. I., Sandifer, D. M., Beach, A., Coward, R. L. & Protinsky, H. O. (1994). Supervision without the problem: A model of solution-focused supervision. *Journal of Family Psychotherapy*, 5, 57-64.

- McCallion, P. & Toseland, R. W. (1993). Empowering families of adolescents and adults with developmental disabilities. *Families in society: The Journal of Contemporary Human Services*, 74, 579-589.
- McLeod, J. (1996). Working with narratives. In: R. Bayne, I. Horton & J. Bimorse (Eds.). *New directions in counseling*. London: Routledge.
- McLeod, J. (1998). *An introduction to counseling*. PH: Open University Press.
- Monk, G. (1998). Narrative therapy: An exemplar of the Postmodern breed of therapies. *Counseling and Human Development*, 30, 1-13.
- Murphy, J. J. (1994). Working with What Works: A Solution-Focused Approach to School Behavior Problems. *School-Counsel*; 42, 59-65.
- Murphy, L. J. & Mitchell, D. L. (1998). When writing helps to heal: E-mail as therapy. *British Journal of Guidance & Counseling*, 26, 21-32.
- Murphy, M. J. (1996). The Wizard of Oz as cultural narrative and conceptual model for psychotherapy. *Psychotherapy*, 33, 531-538.
- Neisser, U. (1994). Self-narrative: True and false. In U. Neisser & R. Fivush. (Eds.), *The remembering self: Construction and accuracy in the self-narrative* (pp.1-18). London: Cambridge University Press.
- Omer, H. & Alon, N. (1996). *Constructing therapeutic narratives*. NJ: Jason Aronson.
- Parry, A. & Don, R. E. (1994). *Story Re-vision: Narrative therapy in the Post-modern world*. NY: Guilford.
- Parsons, R. J. (1991). Empowerment: Purpose and practice principle in social work. *Social Work with Groups*, 14, 7-21.
- Pearlmutter, L. (1996). Using culture and the intersubjective perspective as a resource: A case study of an African-American couple. *Clinical Social Work Journal*, 24, 389-401.
- Piercy, F. P. & Thomas, V. (1998). Participatory evaluation research: An introduction for

- family therapists. *Journal of Marital and Family Therapy*, 24, 165-176.
- Pinderhughes, E. (1995). Empowering diverse populations: Family practice in the 21<sup>st</sup> century. *Families in society: The Journal of Contemporary Human Services*, 76, 131-140.
- Plummer, J. & Knudson-Martin, C. (1996). Narratives of escape: A hermeneutic study of resiliency. *Contemporary Family Therapy*, 18, 567-587.
- Rogers, C. (1977). *Carl Rogers on personal power: Inner strength and its revolutionary impact*. NY: Delacorte Press.
- Rombach, M. A. M. & Vyas, M. (1999). Defiance on the armchair: A young mother claims back her life from the grips of panic. *Journal of Family Psychotherapy*, 10, 25-42.
- Scheel, M. J. & Rieckmann, T. (1998). An empirically derived description of self efficacy and empowerment for parents of children identified as psychologically disordered. *The American Journal of Family Therapy*, 26, 15-27.
- Schwartz, R. C. (1999). Narrative therapy expands and contracts family therapy's horizons. *Journal of Marital and Family Therapy*, 25, 263-267.
- Sesan, R. & Katzman, M. (1998). Empowerment and the Eating disordered client. In I B. Seu & M, C. Heenan. (Eds.). *Feminism & psychotherapy: Reflections on contemporary theories and practices*. (pp79-95). London: Sage.
- Sklare, G. B. (1997). *Brief counseling that works: A solution-focused approach for school counselors*. CA: Corwin Press.
- Smith, A. J & Douglas, M. A. D. (1990). Empowerment as an ethical imperative. In Lerman, Hannah (Ed); Porter, Natalie (Ed); et al. (1990). *Feminist ethics in psychotherapy*. (pp.43-50). New York: Springer Publishing Co.
- Teyber, E. (1997). *Interpersonal process in psychotherapy: A relational approach*. London: Brooks/Cole.

- Thompson, R. A. (1997). *Nurturing an endangered generation*. London: Taylor & Francis.
- Wall, J. C. & Levy, A. J. (1996). Communities under fire: Empowering families and children in the aftermath of homicide. *Clinical Social Work Journal*. Vol 24, 403-414.
- Walter, J. L. & Peller, J. E. (1992). *Becoming solution-focused in brief therapy*. NY: Brunner/Mazel.
- Warwick, L. L. (1996). Feminist Wicca: Paths to empowerment. *Women & Therapy*, 16, 121-133.
- Wetchler, J. L. & Ofte-Atha, G. R. (1993). Empowering families at termination: A structural/strategic orientation. *Journal of Family Psychotherapy*, 4, 33-44.
- Worell, J. & Remer, P. (1992). *Feminist perspectives in therapy: An empowerment model for woman*. NY: John Wiley & Sons.

## The Therapeutic Concept and Skills of Empowerment

Ben-Fuh Liaw

### Abstract

The concept of empowerment is more important than before in the psychotherapy. This article will focus on how solution-focused therapy and narrative therapy empower clients to be their agents of solving their problematic stories. A review of literature shows that, in the postmodern world, solution-focused therapy and narrative therapy are common in that they both emphasize the power of clients, collaborate with clients and refuse to make assessment. There are some different practices between solution-focused therapy and narrative therapy. Solution-focused therapists utilize more compliment, reward power to empower clients, but narrative therapists use more externalized questions, therapeutic letters, and "consulting your consultants" to empower clients. It deserves research as to how these strategies empower clients and make therapeutic outcome in the future.

**Key Words:** solution-focused therapy ; narrative therapy ; empowerment ; externalization

國立高雄師範大學輔導研究所  
諮商輔導文粹—高師輔導所刊  
民 89，5 期，150-167 頁

## 一個嚴重偏差行為青少年的輔導案例報告

鄭如安

高雄市瑞平中學輔導組長

本個案報告主要是針對一位有嚴重偏差行為青少年個案的輔導過程，整篇報告介紹了筆者運用在此個案身上的一些諮商理念、技巧。個案基本資料。初次晤談之觀察與發現。診斷評估和處遇計畫。輔導過程的介紹。其中特別提出個案危機事件的處理和諮商技巧的應用。

本報告介紹了應用一些創意性的諮商技巧，如故事、圖畫和歌曲等方式，配以現實治療的理念建構諮商的進展，是值得以青少年為對象的實務工作者的參考。

幾乎所有反社會行為的青少年皆是非自願性接受輔導的案例，因此療效皆不太理想，同樣的中輟生及不幸少女亦有類似的狀況，不少治療學家就認為長期而穩定的關係是重要的，取得青少年的信任與配合成為整個有效療程的關鍵（Glasser, 1965）。本報告就是對一位有嚴重偏差行為非自願性個案的輔導過程。希望透過本報告的分享，能提供青少年輔導實務工作者的參考。整篇個案報告分成：一、諮商理念探討，簡介筆者運用在此個案身上的一些諮商理念、技巧。二、個案基本資料，包括到校背景簡述、家庭背景、成長史。三、初次晤談之觀察與發現。四、診斷評估和處遇計畫。五、輔導過程的介紹，其中特別提出個案危機事件的處理和諮商技巧的應用。六、討論輔導此個案後的一些感受心得。

### 一、諮商理念探討

就學生的特質而言，不管是不幸少女、非行青少年或中輟生，基本上，他們的成長過程都或多或少接觸到環境中的不良刺激，成長家庭的環境不良、父母不當的期望或學校學習的挫敗等，都使他們在適應上遭逢的挫折。因挫折會產生焦慮、困惑、無助、孤獨等情緒反應，由此更會引發出退縮、抗拒、疏離、偏激、攻擊等態度或行為。如此惡性循環，導致他們的困擾日趨嚴重，唯今之計，就是在既有的輔導模式中，提昇其自尊、建立合宜的人我關係、及建構適切的生涯進路，以增進其身心健康及生活適應。筆者在這樣的理念之下，運用一些創意性的輔導技巧，以隱喻的方式和個案建立關係、進行諮商；並以現實治療的理念處理個案的危機事件，透過義工服務和補救教學等行動，培養個案的成功經驗、成功的認同。茲就創意性的諮商技巧和現實治療的理念簡述於後。

#### （一）創意性輔導技巧簡介

偏差行為青少年幾乎都是非自願性個案，故青少年的諮商方式筆者建議要用一些比較創意性的治療技巧。

當代諮商心理與心理治療受到後現代主義強調解構理論及敘事故事的重要，不僅產出許多創造性的質性研究，帶動諮商專業的蓬勃化及多元化，在治療技巧上也走出傳統左腦科學邏輯的巢臼，於是家族治療、遊戲治療、藝術治療、心理劇、詩詞治療、民俗治療也就如雨後春筍般的大鳴大放起來了（吳櫻菁，民 89）。

基本上透過各式藝術及其創造性的過程，本身就極具治療效果，加上這些過程多半是一種隱喻的方式，可以降低學生的自我防衛，且能進到學生的潛意識（Warrant, 1993）。

James(民 88)在全人成熟與關係強化研習會中，指出如何應用童話繪本及詩詞短文作為催化個案自我探索的技巧，並透過隱喻的方式，協助個案探索自己內在的孩童、低自尊的成因，找到通往復原之旅的勇氣與力量。又如童話「許願戒」的作者在導論

所提醒：「許多學者與臨床心理學家都有實戰經驗，藉者比喻、故事、童話來進行心理輔導的工作。．．．只要能選對故事，那不但具有十足的娛樂效果，還能縮短療程。」

(引自吳櫻菁，民 89,頁 59)

Neill(1993)也指出如果科技是人類智力表現，故事就是靈魂表現。故事是生活經驗的比喻，是人心靈不同狀態的反應。是看到我們自己的一面鏡子。好的故事像我們的夢，充滿了象徵性與想像。好故事可以透過象徵性的圖畫與語言，和內在心靈直接對話，催化內在的領悟。此外，像後現代療法中的詮釋療法，亦是強調故事是我們對經驗的意義最熟悉的表現方法。治療的重點，就是了解有哪些故事及主題在塑造一個人的生命。一個人的生命是被許多看不見的故事線組合起來，看不見的故事線對塑造一個人的生命有非常強大的力量。治療就是將舊的故事分解，再將新生命放進去(吳熙娟,民 88)。Smith(1995)建議可以從教會中的聖經或其他兒童教育材料中創造故事，使用兒童故事是一種有效的協助成人自覺自己內在兒童的方法。除了運用教導性故事外，引導個案說自己的故事，也可以協助一個人建構自我的認同。大部分失功能家庭常呈現不合於常理的生命故事，當個案可以說出自己的故事，是比較容易碰觸到自己內在兒童的生命力(引自吳櫻菁，民 89，頁 61)。

筆者在這樣的理念下，運用了流行歌曲、畫圖和故事等創意性的技巧和個案建立關係及進行諮商。

## (二) 現實治療簡介

Glasser(1965)提出的現實治療(Reality Therapy)有幾個觀點是很適合應用在偏差行為的青少年。茲就基本需求、成功與失敗認同、強調責任、面對現實和正確的行為等幾個觀點闡述於後。

1 基本需求：Glasser 指出人都有五種基本心理需求，分別為：

- (1) 歸屬感的需求
- (2) 愛與被愛的需求

(3) 價值感的需求

(4) 樂趣的需求

(5) 自由的需求

每個人都希望自己是團體中的一員，也希望能表達對他人的愛與接受他人的愛，希望自己是一個重要人物，能有許多成就上的表現，希望能得到別人肯定與讚許，進而覺得自己是個有價值的人，做喜歡做的事，享受他的樂趣，並帶來歡笑、愉悅，喜歡自由的感覺和思考，不喜歡受到約束(Glasser, 1965)。這如同 Satir 諮商模式中的個人內在冰山，每個人都有共同的渴望(yearning)：被愛、尊重、接納認同、價值(林沈明瑩，民 87)。

## 2.成功與失敗認同

成功認同者能有效控制生活，滿足個體的基本需求，散播愛的關懷，從事對人對己有價值的活動，並能發展「積極、正向的耽溺」而獲得樂趣。失敗認同者無法有效控制生活，沒有良好的人際關係，不能對自己的行為負責，因不曾體驗成功的感覺，而選擇了「放棄」，嚴重者會選擇一種或多種負面的癥狀來逃避，最後沉迷於「負向的耽溺」，以致跌入痛苦的深淵而無法自拔。

## 3.強調責任

教導負責的行為是現實治療法的核心部分，而學習負責的行為是終生的歷程。一個負責的人，是有自律感的，他們知道生活上所要的，且會擬訂計畫滿足其需求與目標。會積極從事個人和別人都覺得有價值的事情，而達到自我的滿足。

## 4.面對現實

現實治療法注重現在，而不注重過去。因為一個人的過去是固定的，只有現在與未來方能改變。Glasser(1965)認為諮商員所強調的是當事人的力量、潛能等積極特質，而不是他們失敗的經驗和症狀。希望他能面對現實，根據現在的

行爲，去計畫更好的將來。

### 5. 正確行爲

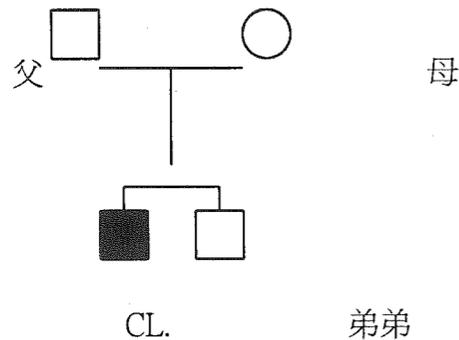
現實治療法認爲當個體希望獲得價值感時，必須建立行爲的標準。基於此，當我們做錯時，必須知道即時修正；做對時，也要自我激勵。不論對道德、標準、價值或行爲的對錯，都能做自我的評估，進而滿足自我的價值感。

筆者根據現實治療的理念，加上絕不體罰和永不放棄的原則，處理個案的危機事件，引導個案面對現實和自己的責任做出正確的行爲。

## 二、個案背景簡述

有關個案的背景，筆者分成基本資料和成長史兩部份來介紹。

### (一) 基本資料



1. 姓名：以「個案」稱之

2. 性別：男

3. 年齡：17 歲 2 個月

個案是因為恐嚇、傷害的罪行，被少年法院法官裁決到筆者服務的單位接受半年

的觀察，並由筆者負責個案的輔導。

### (二)、家庭背景

個案的家庭是一單純的小家庭。茲介紹如下：

1. 母親：在個案小學四年級時就罹患直腸癌，個案國二時過世，是一位專職媽媽，個案的上下學都是媽媽接送。
2. 父親：是一位努力奮鬥克勤克儉的人，無任何不良嗜好，一路從技工的職位不斷的進修、參加升等考試、檢定等，到現在擁有多張執照和工程師的職位。
3. 弟弟：是一位乖巧聽話的孩子，和個案的關係不錯，但自個案行爲開始轉變之後，兩人的關係變得比較疏遠。

### (三) 成長史

從個案親戚、父親的描述和個案的自述中得知，個案原本是一位個性內向害羞的小孩。在成長的過程中遇到了許多挫折，也受到許多傷害，導致其整個人有很大的轉變。茲將個案印象深刻的幾個回憶依時間順序簡述如下。

- (一) 就學前：父親對於個案的各種表現始終不滿意，生活起居、日常作息常被父親數落，尤其是父親常罵個案是吃狗屎長大的孩子。這樣的一句話，個案至今仍耿耿於懷。
- (二) 進入小學：父親開始比以前更注意個案的行爲和功課。有一次，個案的字體寫的太潦草，父親很生氣的把整張紙撕掉，要個案重寫，父親這突如其來的動作，讓個案驚愕不已，一時不知該怎麼辦。
- (三) 一次深刻的體罰：只要功課成績不理想，就會換來一場責罵或體罰，使得個案從小就痛恨功課，有一次父親用皮帶將個案打的臥倒在地，使個案對父親充滿了恨意，也開始下定決心不再好好讀書。
- (四) 轉學：在上述的處罰後，個案不僅功課一落千丈，行爲也開始變得乖張，在校也不斷的被老師處罰，母親將個案轉學，但情況一點也沒改善，反而

遇到了更糟糕的老師，個案常被老師趕到教室外罰跪，如此的惡性循環，使得個案由一位內向害羞的小孩變成一位乖張違規的小孩。

(五) 母親生病後：在個案轉變的期間，父親一直和母親有口角，父親埋怨母親沒將小孩帶好，有時還會袒護個案，在為個案的事情爭吵過程，常又會將婆媳不和的事件引爆出來，因此關係變得很緊張，但當母親罹患直腸癌之後，父親開始壓抑他的情緒，不會再和母親正面衝突，代之以更努力的兼差賺錢，或者是會直接訓誡處罰個案。

(六) 國中：個案開始蹺課、逗留撞球間、打架、飆車。如此勉強的讀完國中三年。就個案自己的描述，自己最明顯的轉變是在國二母親過世之後，雖然心理知道母親的過世是遲早的，但萬萬沒想到會那麼快和突然，且從過世到埋葬短短一星期的時間，好像都還沒使他來得及作調適和準備，一切都不見了。至今這樣的一種失落經驗還使個案無法釋懷。

(七) 母親過世：母親的過世好像是一星期的事，這一星期使他失去了一個母親，讓他覺得整個世界沒什麼值得留戀的，開始和外面的幫派混在一起。

(八) 國中畢業：進私立高職就讀，總共換了三所，都讀不到一個月就被退學，在這段時間，個案越變越嚴重，開始會恐嚇和集體鬥毆不配合的人，個案就是在一次集體鬥毆中將人打成重傷害，而被判觀察。

(九) 偏差行為期：國中畢業後，個案除了上述偏差行為外，其實還有吸安、偷竊等罪行。

### 三、初次晤談的觀察

父親依照約定的時間到校，個案坐校車先到校，見著父親時會主動的和父親打招呼。整個初次晤談共進行約 80 分鐘。晤談過程筆者還邀請父子一起完成一幅「湖底青蛙」的畫。茲將整個過程的發現整理如下：

(一) 外觀：父親穿著非常的整齊，不是華麗，但就是給人一種一絲不苟、有條有理的感覺。個案也穿著整齊。

(二) 行為：父親端坐在椅子上很客氣的交談。個案則是頭低低、安靜地坐在椅子上。

(三) 態度：父親顯得有點拘謹。個案則是有點焦慮，不時的搓著雙手。

(四) 言語：父親為主要發言人，個案幾乎是不發一語，只有在筆者問他問題時，才回答一些簡單的詞句。

(五) 主述內容：父親一直描述自己為個案所做的安排規畫，以及個案遇到一些很不好老師的經歷。

(六) 合作作畫的發現：1. 父親顯得很積極，而且在要離開時，很高興的能有這樣的機會和孩子互動。2. 個案雖不是很積極，但很配合的依照規則來進行。3. 父親在命名的過程會鼓勵個案提出建議，但孩子搖頭表示不知道，父親會就自行決定。

整個過程父親想表達自己是一位盡責、努力的父親，從行為語言和互動過程則發現，父親想和個案建立合作關係，但個案僅是配合規定的和父親做形式上的互動。

### 四、診斷評估與處遇計畫

筆者利用語句完成測驗、畫人測驗、興趣測驗、學科成就測驗和初次晤談的觀察，提出六點評估，然後根據評估提出個案的處遇計畫，茲說明如下：

(一) 評估：茲將各項量表的結果說明如下：

1. 語句完成測驗（如附件一）

(1) 個案內心有想表現好的心態（3、5、6、22、31）

(2) 對父親排斥的感受（11、28、30）

(3) 對人性的不信任（16、20）

- 2.畫人測驗：從個案的圖畫（如附件二）象徵中，可以推測可能有下列的內在傾向
- (1) 攻擊（牙齒、武器、蹙眉、刀疤）
  - (2) 內在壓力（閃電、雷雨）
  - (3) 關懷需求（鈕釦）
- 3.興趣測驗：從測驗結果發現比較高的興趣是商業興趣和休閒興趣，對於文藝、法政則是最沒興趣。
- 4.學科成就測：從測驗結果得知，個案的數學能力介於國小六年級和國中一年級之間，國語文程度約在國小六年級程度。

根據上述各項測驗結果，以及初次晤談的觀察，可以歸納出以下幾點：

- 1.內在仍有憤恨不平之心
- 2.內在仍有想表現正向被人接納的心
- 3.父子關係仍處於緊張狀態
- 4.對於母親過世的失落感尚未撫平
- 5.學科能力的表現可以從國中階段的課程開始介入。
- 6.對於商業和休閒較具興趣。

## （二）處遇計畫

根據上述的六點評估，筆者提出下述幾點處遇計畫：

- 1.建立優質關係：關係的建立是一切諮商成功的基礎，面對個案在初次晤談時的表現，可以知道仍有防衛，但其內在是渴望被人接納的，所以，在不處罰和永不放棄的原則下，配合下述的處遇計畫和個案建立正向優質的關係。
- 2.培養責任感：現實治療的核心概念就是要個案能為自己的行為負責，培養正向的耽溺，從評估中也得知個案期望能被正向的接納，故和個案討

- 論後訂定義工服務契約，讓個案協助文書處理和剪報工作。在協助工作的互動中建立關係，並且引導個案學習負責任的表現。
- 3.建立正向接納的環境：個案的成長過程，因父母親的管教和母親的生病，可能都讓個案缺乏足夠的正向接納；加上母親的過世對個案所產生的失落感創傷尚未處理。正向的接納環境有助於處理此一創傷。具體的作法是透過輔導組所有教師和助理一致的接納，久而久之自然形成正向的接納環境。
  - 4.個別晤談：在建構一優質關係和正向接納的環境下，筆者跟隨著個案的進展逐步深入輔導，透過二次危機事件的處理和創意諮商技巧，逐步的進入個案的內心世界，處理個案內在的創傷。
  - 5.親子晤談：因個案和父親的緊張關係，故一個月有一次的親子晤談，透過筆者的引導來增加親子間的溝通。
  - 6.補救教學：因個案的學科能力停留在小六和國一的程度，為使個案能繼續升學和增加成功的學習經驗，故安排國文和數學的補救教學。

## 五、輔導過程

在有了上述的診斷評估和處遇計畫後，就開始進行個案的輔導，整個輔導過程分三部分來介紹，一為半年多的輔導歷程。二為有關個案兩次危機事件的處理。三為介紹輔導過程中筆者所運用的一些創意性諮商技巧。茲分項說明如下。

### （一）個案輔導歷程

- 1.緩衝期：初到校由本部輔導室負責個案之管理與輔導，基本上是安頓其就學交通車、午餐供應、到校時間之規定等基本定向。
- 2.義工服務及輔導期：由筆者接手個案之輔導。此一階段基本上尚可分成三個階段：

- a.初步輔導階段：安排各處室之義工服務，並進行個案晤談。
  - b.深入輔導階段：繼續安排個案之義工服務，並召集各單位召開個案義工服務說明及注意事項說明會，以落實個案之義工服務。繼續定期和個案晤談，並進行親子晤談。
  - c.結案準備階段：以五月初及和調保官及個案父親討論個案結案後之規畫，並開始和個案做結案晤談。
- 3.參與補救教學課程：自五月一日起個案接受本校學校安排之課程活動。

## (二)危機事件處理

個案半年多時間的輔導，有兩次比較重大之危機事件發生，茲簡述處理過程

### 1.第一次危機事件：

- (1) 事件內容：2月某日個案第一次未到校，在約莫九點接到個案來電，告知並未搭上校車，
- (2) 肇因：a 父親叫起床後，又躺回床上繼續睡覺。  
b 個案生活散漫，影響家庭的正常作息，父親積壓很久的情緒終於爆發出來，責罵個案說真希望個案現在就被關進監獄裡。
- (3) 介入過程：
  - a.溫和的堅持：個案一定要到校，遲到沒關係，搭計程車來由筆者幫忙付車資，但一定要到校。
  - b.電話追蹤：個案一直未到校。筆者打電話到個案家，也無人接聽。經判斷後電個案父親，請其中午到家看一趟，並請告知實際情形。
  - c.陪伴個案：12：30 案父來電告知個案在家，筆者和個案談話，只聽到個案之啜泣。立即到吳家，看見案父非常生氣，個案在一旁

- 坐著，筆者請案父回公司，由筆者和個案單獨相處。
- d.不處罰、同理個案：筆者不責難個案，並同理其內心感受，也坦露筆者內心之擔心，個案聽到筆者之同理反應，就開始哭泣，筆者只是坐在個案旁邊，並握著個案的雙手，經過好一段時間之後，個案才談起其內心的難過，以及童年時期父親如何的對待他，以及早上父親對他的言語，使其非常難過。
- e.講述隱喻故事：聽完個案之表露後，表達內心對個案之心疼和擔心，並將其在本校這段時間的表現給予回饋，並講了一個「生命之歌」的故事。

### 2.第二次危機事件

- (1)事件內容：個案離家三天。
  - (2)肇因：個案以前的犯案被偵察，怕被牽累。
  - (3)介入過程：
    - a.電話聯絡：接到案父來電，告知個案做錯事情了。立即打個案大哥大、家裡電話，期望能和個案聯絡。
    - b.尋找和聯絡：到個案常去之某茶葉行尋找，得到幾個個案朋友的電話，打到幾個朋友處，得知個案和他們在一起，但個案不願意接電話，並迅速逃離。仍然在個案之大哥大上留言。
    - c.聯絡相關人員：和個案調保官聯絡，和個案弟弟聯絡，並得到個案阿姨家電話，立即和個案四個阿姨聯絡，仍然不斷打個案之大哥大。
    - d.鼓勵面現實和負責任：第四天半夜十二點半個案來電，和個案談了很久，同理其擔心被警察抓走，告訴躲避不是辦法，要他放心出來面對現實，經疏導後，告知筆者住宿之旅館。
- 3.危機事件處理後措施：危機就是轉機，兩次危機的處理其實更拉近彼此的

距離，建立起很良善的關係。第一次危機事件後，筆者每天晚上一定打一通電話到個案家。並和其簽訂自我契約，訂定每週三、六晚上可以出去，其餘時間一定留在家。第二次危機事件後，改由個案每天打電話和筆者聯絡。

### (三) 創意性諮商技巧介紹

面對個案的輔導其實利用創造性的技巧是有效果的，例如流行歌曲、畫圖和故事治療。茲簡單介紹於後：

1. 流行歌曲：建立關係階段利用「有故事的人」此首歌曲和個案討論，表達願意傾聽他的故事，作一善意的開放性的接納。
2. 畫圖：請個案畫「完整的一個人」「顏色心情畫」等來瞭解個案的內心世界，從個案所畫的一故完整的人，看到他投射許多其內心的攻擊，例如其刀疤、刀、牙齒、怒目...等，也看到個案其實深感處於很大的壓力，但能因應的資源有限，自己也無法應付，如閃電雷雨（代表壓力）卻沒有遮雨工具，一隻手部沒畫出來，另一隻手雖是握著劍，但卻不是很實在的握著。
3. 故事治療：在危機事件處理過後，筆者講了幾則故事給個案聽，分別為「神奇的圍巾」「補鳥人的故事」，茲簡介「補鳥人」故事的內容及應用介紹於附件三。

## 六、討論

經過半年多的輔導，個案完成了法院的「觀察」，也順利進入某職校就讀，整個輔導過程筆者有以下幾點感受，值得在此提出：

- (一) 畫圖、流行歌曲或故事等隱喻式的諮商技巧，對於和非自願性的個案建立關係很有幫助。

- (二) 現實治療的不處罰、永不放棄和培養責任感的理念很適用在本個案，故筆者認為對於其它偏差行為的青少年也值得一試。
- (三) 危機事件發生的處理得宜，更勝於平日的晤談。這不代表平日的晤談不重要，而是從危機的處理態度，可以更讓個案感受到不處罰、永不放棄和接納。
- (四) 親子間的晤談仍然不夠。因個案行為上的轉變和父親的管教有密切關係，故有關親子晤談應該再增加。
- (五) 有關個案內在的創傷情緒處理的不夠，就現實治療的理念，情緒的處理不及行動和信念的重要，但筆者認為當個案的行為已能負責且有正向的經驗之後，可能接下來就是要處理個案尚未撫平的創傷。

### 參考文獻

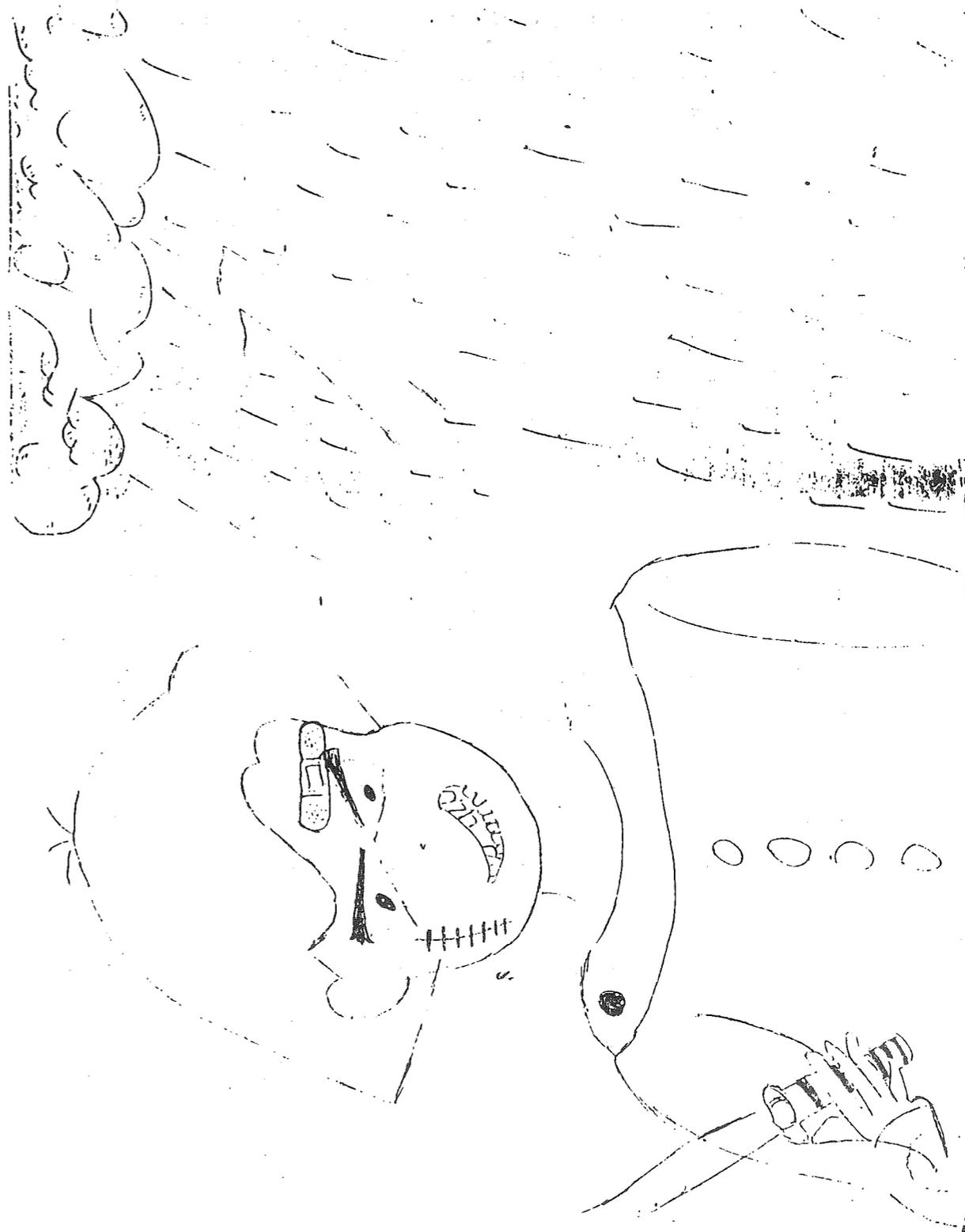
- 吳櫻菁 (民 89): 創造性治療技巧對失功能家庭「成人兒童」個案可應用性之探討。  
學生輔導, 66 期, 頁 54-65。
- 林沈明瑩 (民 87): 薩提爾的家庭治療模式。台北: 張老師文化。
- Glasser, W. (1965). *Reality therapy*. A new approach to psychiatry.
- Smith, H. I. (1995). *Creating children's stories that work in workshop for children and children within*. DAI-A 55/07, 2015.

## 附件一 語句完成測驗

- 3.我知道我可以好好的讀書
- 5.我擔心今年春季班考試考不到
- 6.我希望我可以停止想飆車的心理
- 11.父親罵人的時候口氣語調讓我很生氣
- 16.我想要知道別人侍用什麼樣的心態對待我
- 20.人總是現實，有福同享大難臨頭各自飛
- 22.人不應該只爲自己想，多多體諒別人
- 28.弟弟應該好好讀書，不然每次他被罵，永圓都會牽託到我這裡
- 30.我的爸爸從不想過我的感受，只會罵人囉唆，這樣只會讓我更叛逆
- 31.在學校不犯規就好了

備註：因保密個案，只節錄相關語句。

## 附件二



## 附件三

有人說人生是一連串的抉擇串連起來的。這麼多大大小小的抉擇，你是如何下決定的呢？在人生的路途中如何許自己一個黃金的未來？讓我先來講則故事給你聽。

以前，也可以說最近。因類似的事情也會發生在你我的生活中。

在一個擁有絕對權力的國度住著一個不快樂的國王。有一天，這位國王做了一個甜美的夢。

夢中，他隱約聽到一段段美妙的音樂聲，這美妙的音樂聲，讓他整個人非常的快樂、輕鬆和愉快，所有的煩憂、擔心和壓力頓時消失的無影無蹤，感覺就恍如到了仙境。他好沈醉在這夢中...

夢醒了，國王仍無法忘記夢中美妙的聲音，他只覺得這宛如仙境的音樂，好像是一種鳥叫聲，所以，他命令朝中大臣，喚來全國最會捕鳥的捕鳥人。

捕鳥人，何許人也？姓氏為何？已不被人所熟知，因他實在太擅長捕鳥了，他有一支直笛，他可利用這支直笛吹奏模仿出任何一種鳥叫聲，當鳥兒聽到他模仿的聲音時，就會著了魔似的飛出鳥巢，捕鳥人就趁勢將其捕捉，所以，沒有一種鳥他捕捉不到，日子久了，大家就直喚他捕鳥人，而忘了他的姓氏為何。

國王要他將聲音最好聽的鳥兒捉來，因他認為夢中的聲音就是某種鳥的鳥叫聲。國王給捕鳥人七天的時間，若完成任務賞賜無限，反之，則接受處死極刑。捕鳥人信心滿滿的一口答應。

什麼樣的鳥我沒捉過，聲音悅耳的鳥叫聲就這幾種，不出三天我一定完成任務。

第一天，捕鳥人輕鬆的將黃鶯捕獲，送到國王面前，國王一聽。

「不對！這不是我要的聲音」國王很嚴肅的講。

第二天，捕鳥人捉來了杜鵑和雲雀，送到國王面前，國王一聽。

「不對！這不是我要的聲音」國王很嚴肅的講。

第三天，捕鳥人捉來了雪鳥、百靈鳥、春燕.....，送到國王面前，國王一聽。

「不對！這不是我要的聲音」國王很嚴肅的講。

怎麼會這樣？捕鳥人從自信滿滿到開始緊張，他開始日夜不停的出去捕捉，每天捉的鳥也越來越多，但得到的答案都一樣。

「不對！這不是我要的聲音」國王一次比一次嚴肅的講。

到了第六天晚上，捕鳥人筋疲力盡的躺在床上，心想：「我大概無法達成這次的任務，明天將會是我在這世界上的最後一天，我空有一身本領，怎會落到這下場？」於是他心裡作了一個決定。

第七天早晨，捕鳥人一如往昔拿出他那支直笛開始吹奏，但今天他不在模仿鳥叫聲，他決定不再為國王去捕捉鳥兒。

我一輩子都在為別人捕捉鳥兒，我一口吹奏直笛的本領，卻都是在模仿鳥叫聲，今天已是我在世界上的最後一天，我要為我自己吹奏，為我自己而活，我不再為國王捕鳥，我不再模仿鳥叫聲而吹奏，我要盡情的為我的一生吹奏，我感受到喜就把我的喜透過直笛吹奏出來，是怒、是哀、是樂、是愁、是恨、是離...我要把我的生命透過直笛吹奏出來，我要把握這僅有的一天吹奏自己的生命之歌。

國王在皇宮裡，聽到捕鳥人的直笛聲後，急喚侍衛趕緊將捕鳥人找來，因他聽到夢中的美妙音樂聲了。

但，捕鳥人說。

「不對！這不是你要的聲音，這是我為我自己吹奏的生命之歌」

國王聽了，頗有感觸和領悟，他不再請捕鳥人為他捕捉他夢中的美妙音樂。

於是，捕鳥人離開了皇宮，開始.....

這樣的一則故事，讓個案體驗到自己的生命之歌是自己譜出來的，現在的人和作為不是為父親而做，更不是故意讓父親生氣或難過，要為自己負責，不再活在別人的期待或憤怒中。