

# 難以跨越的鴻溝？---諮商老手的意圖 與行動之落差\*

彭秀玲

中山醫學大學  
心理學系暨臨床心理學研究所

黃曬莉\*

國立清華大學  
學習科學研究所

陳金燕

彰化師範大學  
輔導與諮商學系

本研究旨在探索諮商老手在諮商過程中意圖與行動的落差經驗。以深度訪談與人際回憶訪談分別蒐集諮商老手過去曾經歷過與目前正經歷的落差經驗之敘說資料。藉由 5 位諮商老手，共蒐集到 24 個落差經驗。資料分析結果顯示，在內涵上，諮商老手的落差經驗是一種卡住的感覺，也是期待自己越做越好的理想追求，且落差經驗只是一種破綻或裂痕，而不是難以跨越的鴻溝。產生落差的原因是諮商師的用語習慣、缺乏自信、個性太急、錯誤的諮商理念、疏忽當事人的狀態或當事人動機不足。諮商師要覺察到落差，則可透過自我覺察、他人告知以及行為觀察與評估等管道。諮商師一旦發現落差，就會啟動因應的歷程，透過反省、評估與重新建立假設，將落差經驗正向化，以及不斷追求卓越的歷程，成為技巧熟練與理念成熟的諮商老手，另外，還經常在諮商中形成改變的契機。因意圖與行動是描述諮商師行為與預測諮商成效的重要向度，一旦發現落差即啟動修正歷程，可謂極富行動力。在諮商實務的應用上，本研究的結果除了可讓諮商老手、諮商新手在實務工作與專業發展中善加利用，也可以提供諮商督導和諮商教育工作者進行督導或教學時的參考。

**關鍵詞：**諮商老手、意圖、行動、落差經驗

## 壹、緒論

諮商師在諮商歷程中體會到想要完成卻沒有做到的落差，是其專業生涯中難以避免的經驗（李華璋，2001；柯書林，1995；胡茉莉，2004/2002；楊明磊，2001；Benbenishty, 1987; Benbenishty & Schul, 1986, 1987; Sawatzky, Jevenc & Clark, 1994; Schul & Benbenishty, 1985）。但過去的文獻只指出這是諮商師的主觀經驗，如果未妥善處理，對諮商成效或諮商師的專業發展將有不利影響，卻未曾詳述諮商師的落差經驗內涵與意義。在搜尋相關資料庫後發現，只有少數與「諮商師」和「落差」相關之文獻。如：諮商師專業發展中，李華璋（2001）、楊明磊（2001）、Sawatzky 等人（1994）談到個人過去經驗與專業間的不一致；Benbenishty（1987）、Benbenishty 與 Schul（1986, 1987）、柯書林（1995）由個案的角度，談到對個案的預期與個案實際表現的差距（discrepancy）。這些文獻與數萬筆的諮商歷程文獻相比，可

\* 本文係彭秀玲提彰化師範大學輔導與諮商學系之博士論文的部份內容，在陳金燕教授指導下完成；本文曾於 2008 年台灣輔導與諮商年會上口頭報告發表；本研究之經費來源獲國科會社科中心 2009 年第一期「年輕學者的輔導與諮詢」補助，計畫編號（98）社中發字第 98022305 號。

\* 通訊作者：黃曬莉，新竹市光復路二段 101 號國立清華大學學習科學研究所，e-mail：lilyhg2@mx.nthu.edu.tw；03-5742839。

說是如鳳毛麟角。

因研究目的及參與者之不同，這些有限的文獻對諮商師落差經驗的定義卻相當不一致。Sawatzky 等人（1994）著重諮商師個人經驗的前後比較，諮商師的落差經驗指的是技巧、知識及經驗的不一致。Benbenishty（1987）、Benbenishty 與 Schul（1986, 1987）、柯書林（1995）則是由諮商成效的角度，強調對個案的預期與個案實際表現之差距。楊明磊（2001）、李華璋（2001）則從質性研究的角度，提到諮商師自我與專業間的落差。顯然地，對諮商師落差經驗的現象描述，除了一致地指出是主觀經驗外，仍是各說各話。因此，諮商中的落差對諮商或諮商師的影響究竟是無法跨越的鴻溝，或是常見且有助專業發展的契機，仍顯得矛盾且未明。

從專業發展與諮商成效的角度來看，Sawatzky 等人（1994）認為經驗到不一致（dissonance）與伴隨出現的焦慮，是諮商師成為有權能者（becoming empowered）的過程中常見的威脅因素；它們雖會產生認知與情緒上的不舒服，但不會抑制或阻礙諮商師的專業發展，反而是發展權能的關鍵因素；亦即，為了處理這些負面經驗，反而透過自我接納與督導的歷程發展出諮商師的內在權威（internal authority）與效能。楊明磊（2001）提到，諮商專業的發展是在一連串位移的焦慮中，經歷掙扎、妥協、碰撞、調整及反思逐漸浮現，諮商師的位移不僅是產生落差的原因，也是處理焦慮的方法，如果妥善地回應焦慮，就能對諮商專業產生認同，也為落差與焦慮找到因應與出路。Benbenishty（1987）、柯書林（1995）也都指出諮商師出現預期與實際有差距時，會視差距為諮商進行得不夠好，但瞭解到預期是不實際，或不適用於某些個案後，反而可以作一些修正，如對問題重新歸類、對成因、適應評估及處理模式進行調整。簡而言之，無論是何種落差都不是不可跨越的鴻溝，對諮商老手而言，落差是常見、需要適當處理，或採取因應策略，如此就不會抑制或阻礙專業發展，反而是發展權能的關鍵契機。

若從困境的觀點來看，諮商中的落差經驗可能是無法跨越的鴻溝，對諮商師或當事人會造成嚴重且持續的影響。Elkind（1992）提到，不管是新手或老手，諮商雙方若面臨無法解決的停滯狀態，諮商師會產生自我懷疑與不適應，質疑諮商的目的與效能；根據其調查，87.5%諮商師曾在困境中結束諮商，其中 72%諮商師會留下受傷的感覺。Hill、Nutt-Williams、Thompson 及 Rhodes（1996）也提到，當諮商變得困難或複雜，不再進步或導致結束時，當事人與諮商師都會有生氣、失望、煩躁、防衛、失敗的情緒；有些諮商師會因沒有心理準備諮商突然中止，而感到驚嚇，並影響其情緒與專業表現一段時間。他們雖以「停滯、困難、困境」等稱之，但與前述的諮商落差現象類似。有些研究（彭秀玲，2002；謝秋雯，1998；Nutt-Williams & Hill, 1996; Nutt-Williams, Judge, Hill & Hoffman, 1997; Reising & Daniels, 1983）則指出，諮商新手的自我覺察力較不足，容易對自己的能力持負面想法，容易出現沮喪、焦慮或挫折等負面情緒，對自己與諮商成效給予負面評價，且常不容許自己犯錯，嚴厲批評自己，對自己缺乏信心、懷疑自己是否有能力勝任諮商師的角色等；看來，諮商落差的經驗對諮商新手而言，真是難以跨越的鴻溝。因此，到底落差經驗對諮商師而言是成長的契機？還是專業發展過程中難以超越的困境或絆腳石？落差經驗只是諮商新手常見的現象？或是諮商老手也難以避免無法超越的落差經驗？這些都是值得進一步探究之處。

依據 Stoltenberg（1997）的觀點，諮商師的專業發展有四個層級，第一級的諮商師依賴、模仿及缺乏自我覺察，尚無法統整理論與技術的內涵；第二級諮商師雖仍處於依賴與自主的衝突中，但自我覺察增加了，自信心漸增，模仿也逐漸減少；第三級則在逐漸增強的領悟中，發展個人的專業認同；第四級是精熟的諮商師，對自我與他人能充分覺察，且能統整專業的標準與諮商師的個人認同，在大多數的情境中發揮功能。但是一、二、三、四層級的諮商師不易從外在辨認，只知道第三、四相對於第一、二

層級而言比較老練與精熟。彭秀玲（2002）針對第一級諮商新手所架構意圖到行動的過程發現，諮商新手容易受焦慮、沮喪或挫折的影響，干擾諮商歷程與成效。李憶微（1989）由實務經驗的角度指出，工作 3 年以上的諮商師比較不會照章行事或缺乏省思，而可以逐漸進入勝任的階段。李花環（2000）由學歷與訓練的角度認為，碩士級的諮商師才剛有足夠的專業理論與知識，以逐漸進入整合與自主的階段。因此，為了避免情緒、依賴對諮商歷程的干擾，以及為了探索落差經驗對專業發展的影響，以諮商老手為研究對象，似乎較為可行。而諮商老手的界定，則宜以專業工作 3 年以上、碩士以上畢業兩者，作為區隔有自我覺察力、專業認同、專業自信，並能在多數環境中發揮功能之諮商老手的條件。

在諮商歷程研究中，諮商師的行動一直是相當重要的議題（Beutler, Machado, & Neufeldt, 1994; Elliott et al., 1987; Heppner, Kivlighon, & Wampold, 1999; Lambert, Bergin, & Garfield, 2004）。從 1980 年代開始，因評量方法的改進，諮商師的意圖也成為諮商研究的重要議題（Hill & O'Grady, 1985; Martin, Martin, & Slemon, 1989; Olinsky, Ronnestad, & Willutzki, 2004; Stiles, Shapiro, & Firth-Cozens, 1988）。此兩向度經過多年研究，不僅概念的定義清晰（Elliott et al., 1987; Hill & O'Grady, 1985; Martin, 1984）、評量工具發展相對完善（Hill, 1978; Hill & O'Grady, 1985）。Hill 等人（1988）從諮商成效的角度也指出，若能結合諮商師意圖與反應模式進行分析，才能解釋數量可觀的立即成效變異量。但從 1988 年到現在，國內外諮商歷程的文獻，卻很少出現結合意圖與反應模式的研究。多年來，有研究指出意圖與行動並非獨立的，而是前後關連的過程，且其相關變化很大，顯然地是受到其他因素的干擾（許秀惠，1993；彭秀玲，2002；Hill & O'Grady, 1985; Martin et al., 1989）。因此，結合意圖與行動，探索諮商師專業發展中必然出現的落差經驗，是符合歷程研究以及專業發展研究的進展。

因此，本研究嘗試由「想要完成卻沒有做到的落差」之內容，結合 70 多年來諮商歷程的研究，重新界定一些概念。如「想要完成」是諮商師的意圖（counselor's intention），也就是諮商師採取行為的內在理由或想法（Martin, 1984; Hill & O'Grady, 1985; Olinsky et al., 2004）；「做到」則是諮商師的行動（counselor's action），也就是諮商師在諮商中實際表現出來的口語反應之外在行為或作法（Hill, 1978; Elliott et al., 1987; Heppner et al., 1999; Olinsky et al., 2004）；而「諮商師在諮商中的落差經驗」係指諮商師在諮商中想法與作法有差異或不一致的現象。本研究更以諮商老手為對象，以探究諮商師在諮商中是否會出現意圖與行動的落差？這種落差經驗的內涵為何？諮商師如何覺察到這種落差？諮商師面對意圖與行動的落差時，會採取什麼因應方式？對諮商老手而言，落差是成長的契機？還是難以超越的困境？

綜合以上所述，本研究的研究目的為：（1）探討諮商師意圖與行動的落差之內涵；（2）探索諮商師如何察覺到落差；（3）探索諮商師面對落差所採取的因應方式；以及（4）探索落差經驗對諮商師及諮商的影響。

## 貳、研究方法

諮商師的落差經驗是一種主觀判定，不是客觀的標準；「意圖」此一概念也定義為內在的想法，難以從外在行為進行觀察或操弄（Goodman & Dooley, 1976; Hill & O'Grady, 1985; Martin, 1984）。也就是說，諮商師在諮商過程中的意圖與行動落差經驗，只能由諮商師主觀的角度進行探索，而無法從個案當事人或觀察者真確得知。因此，本研究將依 Elliott（1984, 1986）、Mahrer（1988, 1996）及 Mahrer 與 Boulet（1999）的理念，以發現式取向進行質性研究，經由深度訪談，以仔細且敏感地接觸諮商師在諮商中主觀的落差經驗與知覺。

### 一、資料蒐集過程

本研究資料蒐集分有三個階段，包括前導性訪談、階段一與階段二。由於經費、經驗的限制，三個階段的訪談者均由第一作者擔任。

### 1. 前導性訪談

這部分是以「人際歷程回憶」(Interpersonal Process Recall, IPR)方式，探索諮商師是否曾經經驗「意圖與行動的落差」，此一落差是否容易描述。研究共訪談兩位女性諮商老手，40-45歲間，碩士畢業，諮商實務經歷是在大專院校的諮商輔導中心。第一位受訪者對「落差經驗」的定義有相當多疑問，使研究者深刻體悟到落差經驗對諮商師而言仍是相當陌生的概念。藉此，研究者不僅得以進一步釐清諮商師落差經驗的觀點，並形成深度訪談大綱與IPR訪談的架構。接著，對第二位訪談時，研究者逐一嘗試深度訪談與IPR訪談，以確認此兩種方式都可確實蒐集到諮商師的意圖與行動落差之經驗。

### 2. 階段一：深度訪談過去的落差經驗

階段一受訪者共五位，四女一男，編號為A、B、C、D、E，學歷都為心理或諮商碩士以上，3年以上實務經驗，過去的工作及接受訪談時均在學校及社區的諮商輔導中心工作。受訪者中實務經驗10年以上、41-50歲兩位；5年以上、31-40歲兩位；3年以上、31-40歲一位。

五位受訪者的深度訪談都各進行一次，釐清過去的落差經驗後就結束訪談。深度訪談時，請他們回憶且敘說過去的相關經驗，訪談大綱包括：受訪者基本資料(如姓名、年齡、性別、學歷、婚姻狀態、實務年資、過去經歷、目前工作地點)，過去諮商中曾出現的落差經驗(如出現的時間、地點、當事人狀況、諮商情境，因應策略，曾出現的想法、情緒或行為，以及對諮商師或諮商造成的影響等)，以及目前對這些落差經驗的看法。本研究共收集15個意圖與行動的落差經驗。

### 3. 階段二：以IPR訪談新近的落差經驗

階段二的受訪者條件較特別，首先是要，在階段一受訪時曾經表示常在諮商中出現落差，另外還要，他目前的個案願意諮商師就諮商內容接受訪談者。最後符合這兩項條件的只有A、B兩位諮商師。此兩位受訪者均為女性，年齡在40-45歲，學歷都是碩士以上，工作年資都5年以上。

階段二是利用真實進行的諮商錄音帶，連續進行三次的IPR訪談。IPR程序是請受訪者在某次諮商晤談後48小時內，先以回憶和聽錄音帶辨認該次諮商中經驗到的落差，並描述：(1)該落差經驗的內涵；(2)出現落差經驗當時的情境；(3)諮商師當時採取的因應方式，如：情緒、想要做的因應與實際採取的行為；以及(4)該落差經驗對諮商師或諮商的影響。此階段的研究共收集到9個意圖與行動的落差經驗。

階段一的深度訪談與階段二的IPR訪談分別提供過去與現在的資料，對瞭解諮商師的落差經驗而言，各有其貢獻與限制。一般而言，深度訪談的內容是對過去落差經驗重建的記憶，以及當時所賦予的主觀意義；且多是較長期的落差經驗。主要優點是，容易了解諮商師對落差經驗的定義，也因不要求諮商錄音帶，諮商師參與研究的可能性較高，容易得到合作，資料蒐集的速度較快。加上不限定回憶的時間點，落差經驗的內容比較豐富。但是，此方法的限制是，容易受遺忘與記憶重建的影響，其精確性較弱。IPR訪談則是搜集到當次諮商中出現的落差經驗，以及此時此刻以觀察者角色回顧錄音帶而重新覺知與體會的經驗。此法的優點是，有錄音帶的協助且進行立即訪談，較不受遺忘的影響，也容易對落差經驗的過程作較詳細的描述。其限制為，受該次諮商的限制，不一定得到落差經驗的資料，所得的內容也比較有限。另外，因為諮商錄音帶是訪談必備的材料，容易引發當事人的抗拒，諮商師參與研究的困難較高。且因回顧錄音帶，使得訪談時間較長，容易引起參與者的疲倦與不耐煩。

總之，就本研究而言，同時用兩種訪談法，不僅可以瞭解過去專業發展中的豐富經驗，也可以解

決遺忘的問題，因而可以比較完整地瞭解落差經驗，捕捉多元觀點，增加資料的可信度與確實性。

## 二、研究者的背景與研究過程中多重角色的扮演

第一作者的背景包括臨床心理與輔導諮商，曾修習「人格理論」、「臨床心理學」、「心理衡鑑」、「心理治療」、「心理學實驗與研究法」、「諮商研究法」、「諮商理論專題研究」、「諮商技術專題研究」、「諮商歷程」、「質性研究」等課程，實務經驗包含醫學中心精神科的臨床心理師、諮商輔導中心的輔導老師、以及國中小學的輔導室等單位，年資超過 18 年，對與諮商有關的變項和諮商過程相當熟悉。此外，第一作者數年前曾獨立進行有關諮商意圖與行動的質性研究，並發表於 TSSCI 的專業期刊。因此，第一作者對意圖、反應模式及成效等議題具有相當高的敏感度與熟悉度，對於質性研究以及 IPR 訪談也不陌生。

在多年的實務經驗中，第一作者曾出現「我在做什麼（反應模式）」、「我要做什麼（意圖）」、「我想做到什麼（諮商目標）」、「為什麼我想的做不出來」以及「為什麼我想做卻做不到」等疑問，也出現過挫折、煩躁、迷惑等類似落差經驗的感受，因而對瞭解諮商師落差經驗的現象有濃厚的興趣，十分願意聆聽與記錄相關的落差經驗，也很願意以尊重與好奇的態度，澄清或確認受訪者對落差經驗的觀點。即使訪談之初，曾出現概念模糊、難以進入主題的訪談困境，因為研究者對落差經驗的興趣，也因為研究者相信諮商師難免會有相關經驗，更因為 Mahrer (1996)、Elliott (1984) 及 Elliott 與 Shapiro (1988) 都提到訪談要幫助參與者進入相關的情境脈絡，並將注意力集中在訪談焦點或重要事件。研究者透過對意圖與行動口語化的描述，如：「意圖是內在想法、反應模式是作法，落差經驗就是諮商師想法與作法有差距的經驗」，使得受訪者比較容易進入訪談議題，主動釐清對落差經驗的看法，並說明曾經歷的落差經驗。

此外，這些經驗也成為第一作者接納與同理受訪者的基礎，在聆聽受訪者描述其經驗時，她往往聽得津津有味，有時也深有同感，有時則會對其因應方式拍案稱奇。第一作者在訪談過程中，也不斷提醒自己「受訪者可以由正面或負面的角度進行說明」、「受訪者可以有不說話的權利，可以沒有感覺或沒有想法」，避免因研究需求而過於急躁或不斷逼迫，同時也常常提醒自己要確定受訪者是在自然的情境下誠實且正確地回答，隨時檢核自己對受訪者訊息的瞭解程度，以免因誤解而產生錯誤。檢核時，常用的語句為：「可不可以多告訴我…、你那時有什麼感受、你那時怎麼反應」、「你是說…是嗎」、「…（重述語句），我說的對嗎」，避免問「為什麼」的問題，以免在言語中暗示了某些概念或因果關係；常用的肢體語言，則以好奇或不瞭解的眼神，鼓勵受訪者做進一步地說明。

本研究的資料分析與撰寫是漫長的歷程，民國 93 年已完成所有的訪談，兩年半內在訪談資料間來來回回地閱讀、重複思索、區分段落、進行群聚，並透過與指導教授、協同編碼者的討論，從「做了沒做到」、「做了做不出來」、「做了當事人不同調」、「做了想錯」、「做了做錯」、「想做沒做」、「想做換個方式做」、「沒想做做到了」等結合意圖與行動的向度，轉為由經驗的角度進行群聚時，在相似性與相異性的比較中釐清概念，才逐漸與研究目的結合起來。接著又沈澱了三年，與薪傳學者密集討論之後，呈現目前論文的架構。在撰寫過程中，第一作者曾面對人生中最嚴重的落差經驗，時而苦惱、自我責備、自信極度低落，時而見到受訪者內在思維與情緒的轉變，以及成功解決問題後發展的嶄新生命而深受鼓舞，甚至頓覺勇氣倍增。這心情陪伴著研究者來來回回地咀嚼著受訪者的經驗，也使研究者更懷著一份謙卑與感激，欣賞著受訪者經驗的變化，喝采著他們的心思細膩與沈著自信，彷彿亦被注入同樣的希望，勇敢地面對落差。因此，資料整理與分析的過程，其實就是與資料中的落差經驗不斷對話的歷程。

協同編碼者當時是輔導諮商學系博士候選人，修習過「諮商理論專題研究」、「諮商技術專題研究」、

「質性研究」與「諮商歷程」等課程；曾擔任國科會研究助理，以質性取向進行訪談、編碼、命名、撰寫描述文與繪製概念圖等工作；也曾多次擔任他人研究的協同編碼者，進行資料整理與分析的工作。因此相當熟悉有關諮商歷程與諮商師意圖等的議題，對質性研究的編碼與分析的工作，亦具備充分之能力。

### 三、逐字稿的編碼

逐字稿編碼包括 2 個英文字母或數字。第一欄是受訪者的編號，分 A、B、C、D、E 五位。第二欄分成四種情況，R 是指進行深度訪談收集的內容，1 是指進行第一次 IPR 訪談收集的內容，2 是指第二次 IPR 訪談，3 則是指第三次 IPR 訪談所收集的內容；由於受訪者 C、D、E 只有接受深度訪談，所以只有 R 的內容，而沒有代表 IPR 訪談的 1、2、3 的內容。例如，A-R 表示這是受訪者 A 在階段一接受深度訪談時的敘說。B-1 表示這是受訪者 B 在階段二接受第一次人際歷程回憶訪談時的敘說。

## 參、資料分析結果

研究者收集完階段一與階段二的資料後，接著謄寫逐字稿、形成編碼架構、並依研究目的整合與詮釋資料。以下資料分析與呈現，是依研究目的，分別論述諮商師意圖與行動的落差之內涵，諮商師如何察覺到落差，諮商師面對落差所採取的因應方式，以及落差對諮商師或諮商之影響。

### 一、諮商師意圖與行動的落差之內涵

綜合階段一 15 個落差經驗與階段二 9 個落差經驗的內容，諮商師意圖與行動的落差之內涵如下：

#### 1. 進退維谷：卡住的感覺

幾乎每個諮商師都提到「卡住的感覺」，這是落差經驗的基本內涵，指的是諮商師在諮商過程中發現有困難、不知道接下來該做什麼、進退不得的情形，或許是技巧上出現阻礙，或許是找不到合適的用語，或許是沒達到自己或當事人預先設定的目標，心中出現困惑、焦慮、挫折及無力的感受。如：

「…一種困住的感覺，哦，那種卡住的感覺，就是說，我想要這樣做，可是做不出來，…」

(E-R)

「…我主觀認為是，會有一種卡住的感覺。…譬如說我本來想做某個技術，理想中的畫面就是技術是怎樣怎樣的，可是…怎麼我就是做不出來那個技術！…怎麼是長這個樣的！」(C-R)

「有些時候我會像這樣子，嘿，找不到適當的詞，去…去談一些東西，那也許我就會僵在那裡。」(A-R)

「…我在講的時候，就覺得怪怪的，…好像沒有講到我真正要講的，…沒有表達得很清楚。…對！當時我就覺得有點卡卡的，就是有一點，卡住的感覺，然後個案也覺得哦！好難哦！」(B-3)

「…我覺得我愈來愈辛苦，…覺得我不曉得要怎麼對這個個案來進行，我覺得我好像已經沒有什麼方法了，…覺得好沒力，…很難進行，…那個無力的感覺已經到谷底了」(D-R)

#### 2. 遙望與追逐理想國：覺得不夠，應該要更好

不管是階段一或階段二，諮商師都提到「覺得不夠、應該還要更好」的內容，這是一種遙望理想國，對目前不滿意的感覺，然而諮商師發現落差、感到不滿意之後，並不會停留在落差中，而是努力地尋找可以「到達理想國」的方法。

階段一，諮商師回憶的是印象深刻的經驗，落差停留在「遙望理想國，當時卻對自己不滿意、覺得自己不夠好，當事人不一定會知覺或發現」，如：

「我覺得那好像不是做不出來，是那種覺得，做了自己很不滿意，就像同理心，它是有層次

的，可是那時做不出來，做得很粗淺，所以不是 0 跟 1 那種有無的差別…」(E - R)

「…我覺得那順序上是有問題的。對！我自己覺得，是有關我自己，…嗯他倒是很配合我這樣去帶，可是我反而覺得更不好意思…對個案並不好啊」(E - R)

階段二，因為諮商錄音帶的協助，除了描述落差經驗中的想法或感覺之外，還可以從觀察者的角度重新評估各項訊息，談到「如何做得更好」的因應歷程，如：

「…我感覺那情緒的深度和強度不夠，…嗯，會覺得對自己不满意，是不是做的不夠好，所以那個情緒出不來，對。有一點點的困惑與挫折。…困惑是說奇怪她在這個『無力的我』的部分應該有生氣的情緒，為什麼那個情緒的強度很弱？……挫折是說，我是不是還可以再用什麼方法，是不是我的技術或方法仍然不足以去催化他，表達他所有的情緒，還可以用什麼樣的方法，而我沒用，…是技術層面的。」(B - 1)

「…我昨天沒有想那麼多，我只是覺得不知道應該怎樣表達，我試圖要做的事。會覺得怪是因為，我問的問題方式，其實跟我想要…要去看的东西是不一樣的，…沒有辦法達到我想做的。(聽錄音帶)…聽起來，他其實沒有回答我的問題，…你看他就停在這裡，因為我問了一個奇怪的問題…。」(A - 1)

### 3. 是可以忽略的破綻？還是難以跨越的鴻溝？

階段二的落差經驗敘說資料顯示，諮商中的落差不全是難以跨越的鴻溝，還常是可以忽略的破綻。如 B 提到落差有「大落差」與「小落差」的差別，他認為這兩種落差因晤談核心與對諮商成效影響的大小而有別。「晤談核心」是指諮商師認為該次晤談最需要處理的議題，或是當事人亟需改變的問題。「對諮商成效的影響」則是指，使當事人產生正向的行為改變或使諮商過程順利進行的程度。如果在討論晤談核心議題時出現落差，且當事人無法產生正向改變，或諮商無法繼續下去導致提早結案時，這就是「大落差」，這可能會成為難以超越的鴻溝。如：

「…我覺得這個大落差就是，這個晤談簡直就是走偏了！或者說有很大的失誤，以致於這次的晤談好像幾乎就是失敗的，或者是沒有達到預期的效果，我覺得那就是很大的落差。…」(B - 2)

如果落差經驗發生在不重要議題的討論過程中，也就是諮商師認為該議題不是當事人亟需解決的問題，即使成功處理對當事人的助益也是有限，不處理也不會損及整體成效，這樣的落差就是一種「破綻」罷了。如：

「比較小的就是說，不是這次會談的核心！就是說，這一個落差，其實在這個會談裡是無關緊要的，因為---不會影響這一次晤談的效果，total 的效果。…個案其實有她自己選擇的適應方式，我覺得也可以，對對！就是說它不會影響整個的晤談，或者是我評估它的效果，就是一個誤差罷了！……」(B - 2)

比對 B 在階段一的敘述，可以看到 B 所回憶的落差經驗就是偏離晤談核心且成效不佳的「鴻溝」，如：

「有一個個案改變動機很低，但是我還是為他設定，…其實是我自己的目標，…等到諮商進行到比較後面，我發現不對的時候呢，嗯…就是說那個落差已經很大了，…大到讓我覺得…很挫折…」(B - R)

「我忽略了…，越談越多的時候，那個案就在我面前好像就有一點過度換氣，…他就當場發作。」(B - R)

另外，A 在階段二第一次的 IPR 訪談中也提到「落差很大」的現象，她認為因自己原來沒有注意當事人的訊息而產生落差，後來採取溝通與說明的因應行為，而在第二次與第三次 IPR 訪談中，卻認為「是自然經驗，影響不大」了（A-1、A-2、A-3）。這種落差經驗與 B 對「大落差」的經驗類似，但因採取的因應策略不同，結果就不相同。也就是說，大小是主觀的判斷，因應得當就可以改變原來的主觀感受，並產生起死回生的功效。如：

「我怎麼沒有覺察到他的情緒？對！真的是這時候才發現，其實是很大的落差，可是這跟我的意圖（沒有完成是不同的，那時）他只是沒辦法回答，我覺得那個落差是我期待的…，但是…我現在會覺得說，我當時怎麼沒有察覺到當事人情緒的部份，我剛剛會感覺到有一點挫折，是因為他聲音越來越小，我沒想到我希望他多想一點反而造成某種挫折或阻礙。…我有點懊惱，…我覺得我好像太在意自己意圖的達成，而 miss 掉去覺察 client 很重要的一些訊息，…miss judgment，…我以後應該要多關心一點當事人的轉變。（A-1）（下次晤談）…我有跟他分享一下說，上禮拜中我發現自己的盲點，…我整理了一些自己沒有覺察到的部份。（A-2）」

比對 A 在階段一中回憶的落差經驗，內容與 B 對「小落差」的經驗類似，如：

「其實也還好，…應該是不會有太大的影響，因為…我還蠻相信，他是有那個力量的…，即使我這次做不好，下次我就再 try 看看，…方向是對的，…他總是會慢慢的跟上來…當個案完全沒有辦法出來或問題根本沒有談完時，…那真的有很大的阻礙，…我必須要轉向，…轉向我做起來比較自在的方式。」（A-R）

綜合 A 與 B 的敘述顯現：落差是細如蛋殼中的小破綻還是大如鴻溝？這都是諮商師的主觀感受。但不論大小，諮商師經驗到落差時就會採取因應，如果能解決問題，大落差會變成小落差，如果不能，小落差也會擴大為鴻溝而顯得難以跨越。

## 二、諮商師如何察覺到落差

不管諮商師的落差經驗為何，諮商師要覺察到落差才會體會到落差經驗的存在，而由 24 個落差經驗整理出來的如何覺察到落差之特性有兩種，其一是發現裂痕的三隻眼，其二是裂痕的開始，前者是諮商師覺察到落差存在的方式，後者為落差出現的情境，詳述如下。

### 1. 發現裂痕的三隻眼

資料顯示，受訪者會注意落差存在的原因有三，一是自我覺察與評估，二是他人告知，三是行為觀察與評估。其中，當受訪者在階段一回憶落差經驗時，多是透過「自我覺察與評估」與「他人告知」而發現落差；在階段二真實諮商的反省與回顧中，則是透過「自我覺察與評估」與「行為觀察與評估」發現落差。以下逐一說明發現裂痕的這三隻眼。

#### （1）第一隻眼：求諸內心---自我覺察與評估

自我覺察是指「自己『知道、瞭解、反省、思考』自己在『情緒、行為、想法、人我關係及個人特質』等方面的『狀況、變化、影響及發生的原因』」（陳金燕，1996：213），覺察的線索有「生理感官、肢體動作、情緒感覺及想法念頭」四類（陳金燕，2003：61），這也是諮商師發現落差的重要方法。階段一的描述如：

「…有時候做了才發現，我好像不是這樣做…，例如要先做二再做三再做四，可是我好像先到三，然後再回來二，然後再順下去四，那順序上是有問題的…」（E-R）

「在事後 review 的時候，自己彷彿就是，那種…看電影一樣，看著，好像是那個諮商師的一

盞燈泡（笑），就是看著這樣子…」(E-R)

「…就是要能夠回顧，重新思考剛剛個案在說什麼，那個意涵是什麼，有沒有可能除了我捕捉到的意涵之外（還有）別的…；我剛剛想做的是什麼，我怎麼做可能會更好；我剛剛要做的有沒有表達出來，我表達了，對方可能捕捉的是什麼；…那他接受了這個東西之後，他反應給我的又是什麼，是我要的嗎，是我期待的嗎，還是落差…」(E-R)

在階段二則如：

「有的是我自己明顯的覺察到，我這樣問，跟我想問的，是有落差的，那我這樣問，跟我要的，…不是完全一致的，…」(A-2)

「我那樣的介入…好像在暗示個案說…妳應該要去澄清清楚就比較不會有這種疑慮，但是個案好像不是這樣想，她認為不去澄清反而是她目前比較好的做法。因為……，所以我那個意圖好像跟（倒抽一口氣），我那樣介入好像沒有達到我期待的，也就是說，我是暗示個案去跟婆婆澄清清楚彼此的角色期待嘛！可是個案選擇是不澄清…」(B-2)

不管是回憶或是回顧諮商歷程，「自我覺察與評估」的焦點在諮商師的內在狀態，包括想法與作法的澄清與整理。

### (2) 第二隻眼：聽其言---他人的告知

他人包括督導、老師、同儕或同事，「告知」則是以口語明確地表達意見或相關的訊息。諮商師透過他人告知注意到原來沒注意到的訊息，如：當事人沒有出現預期的行為改變，或諮商師內在為當事人設定的目標，諮商師實際表現出來的行為。在「他人告知」的情境中，諮商師因接收到訊息，才將注意力集中在當事人的行為改變及自己的狀態，從而開始覺察自己對當事人行為改變的預期，也覺察自己的反應模式，並評估當事人實際出現的行為改變。以下是同事與督導提供當事人的訊息，讓諮商師發現落差的經驗：

「嗯，同事不斷的在討論…，他們給我回饋是說，諮商一直進行，可是他外在行為什麼都沒有改變。」(B-R)

「…督導跟我說，我這樣的做法是會破壞關係的，因為我這樣，等於是在面質他，我後來想想也的確對，那樣…對他來講可能蠻威脅的，可是我其實就是單純的想要知道而已。」(E-R)

階段一的受訪者幾乎都提到督導的重要性。E 強調督導與同儕間的討論都是發現落差的方法，不管是那一種方法，除了可以提供當事人的資料外，也都促進諮商師對自己內在狀態的覺察與評估。如：

「我覺得被督導還是必要的啦，……不管是課堂上公開的被督導，或者是私底下找人討論、督導，都是去尋找那個落差的方式。…用比較客觀的方式回顧諮商的過程，…，重新再一次…，光靠自己 go review，都還不夠，真的是要有一個重新回顧的歷程，那個回顧是重新，重塑那個經驗，重新跟別人有互動、交流，才能夠把那個落差找到一個更好的方向，或是找到更好的方式去面對那個落差…」(E-R)

「我覺得他（一個信得過的同儕進行討論或回顧）的幫助不亞於督導。…我們每一次在討論的時候，…在 review 剛剛的過程的時候，…就會想到過程當中怎麼做，甚至於有時候他還會問我說，你到底是想做什麼…」(E-R)

### (3) 第三隻眼：觀其行---行為觀察與評估

「行為觀察與評估」包括對當事人狀態與諮商師行為的觀察與評估。諮商師重新接收訊息，才

會發現自己沒有做出預先的反應模式，或當事人沒有出現預期的行為改變，也才感受到意圖與反應模式有落差的經驗。

在 IPR 訪談中，藉著諮商錄音帶豐富訊息的協助，受訪者不僅對當事人的行為進行觀察與評估，也對自己的狀態進行觀察與評估。而且，受訪者在敘述落差經驗時，會因觀察到當事人與自己的行為中原來未曾注意的訊息，而產生新的覺察，也因而再度有落差經驗，或產生想要改變的動力，形成新的因應歷程。如：

「…他還是沒有回答…。其實，到剛剛我反而可以感受到他的挫折，(剛剛?)對，對，當時我可能是沒有感覺的，但是我現在聽到剛剛切斷之前，我一直在想是不是，因為我很努力想要讓他去看，他也很努力要看，可是看不到，所以他反而會覺得很挫折。我想這個地方，當時我怎麼沒有覺察到他的情緒?對，真的是這個時候才發現的，其實是很大的落差…，但是…我不知道這是哪一種落差，反正當時就是沒有，…我有點懊惱…。我現在就會覺得說，我當時怎麼沒有覺察到這個情緒部分，現在重聽，我聽到這部分。」(A-1)

受訪者對於「行為觀察與評估」中發現的落差並不是很有把握，如前述 A 的敘述。同樣地，B 在第一次 IPR 訪談中談到落差經驗時，也是停頓很久才繼續敘述相關的內容，並出現幾次不肯定的語句，如：

「嗯嗯(停頓很久)，其實我在想說那個情緒可能不是生氣是無力，無力就不是生氣嘛，…無力是很無奈嘛，嗯然後嗯你就不會想要去捶阿、去打阿、去撕阿，…在這一點上，我的困惑是說，是不是…這是我的假設!…我另外一個假設就是說…。是不是誤解啦!…我現在還打一個問號。我這樣子的策略，對嗎?這個途徑，這個策略是不是走對了?我打一個問號…」(B-1)

但是，B 在第三次 IPR 訪談中再度出現類似落差經驗時，就顯得篤定許多，不僅肯定地敘述當事人的狀態，也肯定地敘述個人的內在困惑及想法的轉變，以及發現新落差。這也顯示對當事人或自己的行為觀察或省思是一個過程，當不斷地收集資料、建立假設時，諮商師可以對自己所看、所思、所感更篤定，鴻溝也越來越縮小。如：

「呃!…我從剛剛開始聽到現在，我感覺她的情緒不是怨恨、生氣，即便有的話，那個強度是弱的，比較多的是悲傷跟委屈，對!所以那個落差出現在我當下在做的時候，…記得她跟我講生氣跟怨恨，…我就想說，怎麼都沒有很生氣，也沒有很怨恨，我現在比較知道說，其實她表達出來的是委屈跟悲傷。…我，有一點先入為主，認為她的情緒應該是憤怒跟生氣，所以會用這個來評估她在對 XX 表達的時候，她有沒有出現憤怒跟生氣?沒有的話，我就會開始懷疑說，是不是我做的不夠好?還是說我沒有催化的足夠?……我怎麼會以她先前所講的來框定她之後表達出來的情緒，…假如就我剛剛這樣子再聽一遍錄音帶，我覺得是有落差的，而那個落差是發生在我身上…」(B-3)

## 2. 裂痕的開始

那麼，落差是何時開始或在什麼情況下產生?分析資料時發現，裂痕開始於諮商師的某個習慣、特質、諮商態度或經驗不足，以及當事人的動機不足等。

### (1)「說錯話、用錯詞」：諮商師的用語習慣

A 在回憶與真實諮商過程中都提到「沒準備好卻不敢沈默，而強迫自己急著說話」的用語習慣是落差發生的主要原因，如：

「…是我個人在表達上，可能比較沒有更有彈性的做法吧…。我覺得我根本沒有辦法用他們的方式說話，…我也沒有辦法理解他們所說的話，我需要問好幾次，…我終於聽懂了，可是我還是不知道那是什麼意思，…我的用語，可能對他們來講是太文縷縷的，他們可能也不了解，我講的是什麼意思。…因為我也不會講笑話（笑），…只要覺得氣氛很僵的時候，我也只好還是繼續講話，可是我還是不會講笑話，然後就會愈來愈嚴肅…」(A-R)

「…我就覺得我應該要（說出）一些話。…甚至我還沒有準備好說什麼話，就很努力的從我的語言庫裡面，擠出一些話來…因為勉強擠出來，所以他不懂…」(A-2)

B 在第三次 IPR 訪談中，也提到自己講錯話、用錯詞的落差經驗，B 也認為說出來的話無法表達原意圖，使得當事人因無法了解諮商師的意思，而無法表現出諮商師預期的行為改變。

### (2)「急性子」或「缺乏自信」：諮商師的某些特質

在訪談中，A 提到「急性子」，A、C 及 D 所敘述的「缺乏自信」都是引發落差經驗的因素。如：

「…我想過這個問題，也有可能跟我這人的個性有關，就是，我基本上還蠻急性子的，…」(A-R)

「自己都會覺得自己是菜鳥，所以，做一些事情都不是很有信心。…我覺得那個專業自信會影響我跟個案互動…」(C-R)

「…我自己會去做一個評語哦，…可能，這個個案會覺得跟 XX 晤談是有效的，跟我晤談是無效的。…我好像沒有辦法在這個地方，對她有些幫助…，不僅是我的諮商無效，是我、我是一個無效的諮商員…」(D-R)

相反地，當諮商師有自信之後，就比較不會引發落差經驗，如 C 與 A 指出自己建立專業自信後的情形：

「…出來幾年之後，那個自信也是慢慢…不知不覺就建立了。…在尋求督導的時候，他會讓我覺得比較有自信，…帶著這個自信，再進到那裡面的時候，我覺得那個做不到的那種落差，就會比較沒有…，我好像就比較可以自在的回去面對原來的問題」。(C-R)

「後來接的個案，我都覺得沒有…讓我提心吊膽的。…我覺得我不需要去擔憂什麼…他們會自己長大，……」(A-3)

### (3)「錯把馮京當馬涼」：諮商的理念或態度

受訪者在回憶中提到，因堅持某種諮商理論，或在諮商中傾向於採取某種特定的技巧，並期待當事人出現某種行為反應，而產生落差。如：

「以前在嘗試焦點解決的時候，…其實非常期待和企圖想要去帶他，能夠從比較正向的角度去看自己，…（但是）你就會看到個案他可能沒辦法跟上我們所期待的…」(A-R)

「以前比較習慣從家庭系統的觀點，…早期我還蠻堅持的，後來就做一些修正，…我的發現是這個理論的說法也沒有錯或不對，可是我覺得用在我服務的這個族群身上，有一些困難，他們的洞察力可能不是那麼強，可能會停留在一個比較表層的瞭解…」(C-R)

疏忽是引發落差的重要因素，階段二在真實諮商中的反省著重在發現自己疏忽之後，如何修正的心路歷程。如：

「…我以為他很想改變，只需要我幫助他，可是實際狀況是，他根本沒有改變的動機，…那個落差我覺得是蠻大的，大到讓我覺得…很挫折，就是說很扼腕，也很自責，為什麼沒有覺察到那些很隱微的訊息…。我覺得是疏忽了一些線索，不夠敏銳地覺察他的現況…，我一直

到最後才把這些線索全部整合起來…，當時沒有注意這些線索，當注意到的時候，已經太慢了。」(B-R)

「這個地方，我怎麼沒有覺察到他的情緒？…我覺得我好像真的太在意自己意圖的達成，這樣的一個在意，可能會 miss 掉那個 client，很重要的訊息，…我是忽略了，以後應該要多一點去關心…」(A-1)

相反地，E 則提到擁有「相信當事人有自我改變的力量」的諮商理念，或對當事人不如預期的反應採取「正向或有彈性」的態度時，幾乎就不會出現落差。如：

「…，我就純粹的去，那種測試，就是像那個電燈泡，到那個插頭那邊，叮，會不會亮(笑)，有沒有電，不來電，不來電就知道這個燈泡不能用的啦，那我就當這個電燈泡壞掉了，不能用，……那我就會覺得，那是他的方式，我應該去找一個適合他的燈泡。」(E-R)

#### (4) 拖不動的當事人

受訪者描述落差經驗時曾提到，有些當事人因素，例如，憂鬱症或社交恐懼症的嚴重程度(B-R)、因疾病產生自我強度不高(B-R)、主訴問題複雜且對他人防衛性高(E-R)、大學生對自己的洞察與結合能力不高(C-R)、缺乏動機(B-R, D-R)等都是引發落差的原因。但反覆閱讀訪談逐字稿後發現，當事人動機低弱才是造成落差或成效不如預期的核心因素。如：

「他的改變動機是很低的，幾乎已經完全放棄了，…其實他早就放棄了，…我並沒有發現，其實他有一些訊息，可是那些訊息都是隱約的，很隱約的呈現，不是很明顯，…」(B-R)

「她是一個 XX 症的個案，…她的症狀很明顯是，…起不來去做任何事情…。我發現她…欲望愈來愈少，…談到一些事情的時候，她並不是…有太多的回應，…那個意願幾乎快沒掉了，在那個裡面，我自己就會覺得愈來愈辛苦。」(D-R)

### 三、面對落差時的因應

諮商老手一發現落差後，通常就會進入因應的歷程。Lazarus 與 Folkman (1984)、Folkman 與 Moskowitz (2004) 將因應分成認知、情緒及行為三部分，或由問題焦點與情緒焦點的策略說明因應策略的不同。研究者發現諮商師面對落差經驗時，常先出現認知層次的反省，再出現不滿的情緒，然後進行評估，或出現「我不好」的懷疑自我想法，而引發沮喪或擔心的負面情緒。但在反省、評估及自責中又隱含著對未來諮商策略與行為的調適，就認知與行為來說，認知是一種執行、修正或放棄原來自己所設定的計畫。感受負面情緒的同時，又會出現「我不好嗎？」的質疑與正向修正，這是透過認知所做的因應，自我責備也會使諮商師快速地釐清自己的諮商理念並產生合適的行為，落差經驗之後，情緒才歸於平靜。因此，認知、情緒及行動三者在此因應歷程中是互相影響的，從諮商師的主觀經驗與諮商歷程角度來看，單一型態的因應方式難以達到減少落差或減輕負向情緒。尤其是階段二因為可以反覆聆聽諮商錄音帶，對因應當時的狀況可以描述得更清楚，更呈現「發現落差→自我批評→負向情緒→重新評估→進一步的行動策略→重新檢視落差」不斷循環的歷程。以下就分別說明諮商師面對落差採取的因應。

#### 1. 求好之道：反省、評估、建立假設

當諮商師覺得不夠、想要更好時，都會開始反省、重新評估並嘗試重新建立假設。不管是針對自我、當事人的狀態或諮商過程，反省、評估與建立假設都是在努力思索可以修正的方法，反覆尋求更好的過程。如：

「我預期…個案的情感表達強度能夠有九成，我覺得我做到七成，…那我就在想說，我怎麼

做可以讓那個情緒的體驗更強一點…」(B-3)

在沒有改善的情況下，就可能認為自己能力不夠，沒有做出理想的模式，所以又出現落差，因而懷疑自己專業能力，如：

「我會不知道，接下來還能做什麼，這個時候我就會去質疑，…比較多會對自己能力或自己的…專業的部份，有質疑。」(C-R)

「…這就是我很 confuse 的，因為不知道是我的諮商，還是…，我擔心的是，難道因為這樣做而讓他離開了嗎…」(E-R)

「…我覺得我的晤談好像對她是沒什麼幫助哦，…她不想跟我談，是不是因為對她的情況沒有什麼改善？…我自己會對自己晤談方面做一些評語，可能這個個案會覺得…跟我的晤談是無效的…」(D-R)

當諮商師出現自我責備或自我懷疑的想法時，仍然會繼續評估自己或當事人的狀態，一方面尋找更適合的因應方法，一方面也釐清自己和當事人的狀態，以減少自我責備或自我懷疑。從受訪者描述的脈絡來看，這些自我責備或自我懷疑的想法，在當時看起來對達成預期目標沒有幫助，卻對諮商師具有提高動機之功能，它促使諮商師繼續收集資料、評估及思考合適的因應策略。如 E 的描述：

「…我想做，可是當事人不適合，…經過一兩次，我就覺得，我不要用 XX 的方式。…我就去測試啊，就是像那個電燈泡，到那個插頭那邊……是我應該去找到一個適合他的燈泡，…在會談的過程當中，也保留一個空間讓我去看看，什麼東西適合他…」(E-R)

「…他是有那個力量的，即使我這次做不好，下次我就再 try 看看，方向是對的，透過一次次練習，他總是會慢慢的跟上來。…我也在 try 一些不同的方式，我覺得那可能不像我，或者是跟我這個人的風格是有一些差距時，…我就必須要轉向，做另外一個我覺得我做起來可能比較自在的方式。」(A-R)

落差減少時，受訪者的情緒反應都變得正向的。如 D 提到「鬆了一口氣、感覺很好」(D-R)，C 也提到「比較好一點，沒那麼強烈的不舒服」(C-R)。

## 2. 山不轉路轉：落差經驗正向化

受訪者回憶落差經驗時顯現，不管落差經驗當時對自己如何地責備或懷疑，最後都認為落差經驗有益於個人成長或專業發展，而給予正面評價。如：

「這也會變成一個學習，我覺得都是很好的學習，我比較不會用成敗去看，…做得不成，沒有效果，那（是）自己可以再…進步的地方，都是很寶貴的經驗。」(B-R)

「我覺得，要允許自己去犯錯，或允許自己有落差，都不允許自己有錯誤的話，怎麼允許別人有錯誤。用比較輕鬆的態度去面對，更重要的是，去找那個意義以及去找…接下來，下一次可以怎麼做，才比較重要。」(E-R)

「…我是試圖往正面去解讀這件事…我的確承認，我對他講的某些語言跟某些經驗是不懂的，可能一輩子也不一定真的懂，…所以我去接受…，後來看到的是，我自己覺得那個是一個正面的經驗。」(C-R)

這些正向成長的描述，是事後的認知因應。然而，在階段二中也發現兩位受訪者在 IPR 訪談快結束時，也不約而同地表達 IPR 訪談對落差的助益，建議將 IPR 做為修正落差的自我督導方式。因此將落差經驗正向化不只是回憶過去經驗所做的修正，在諮商中的相關因應時，也會出現具體、可行的正向觀點。如：

「其實，…那個覺察對我來說蠻重要的，當我重聽錄音帶，我覺察到，我好像完全，只是…專注在我想問的東西，…竟然沒有去看到，他當下的那個情緒，我覺得對我有蠻多提醒…」

(A-2)

「落差的部分，我覺得可能改善的 key 就是在這裡，…以後可以發展成自我督導，或者是可以用在督導上！自我督導、同儕督導或者是真正的督導…」(B-2)

### 3. 無止盡的循環：不斷超越的歷程

前述提到，一旦諮商師覺察到落差，通常就會啟動因應的歷程，尤其是階段二反省真實諮商的過程中，諮商師面對落差時的因應就是一個歷程，是「發現落差→自我批評→重新評估→採取進一步的策略→重新檢視落差」不斷循環的歷程。如：

「…我期待是她可以在這裡宣洩她的憤怒…，奇怪她的情緒怎麼這麼平淡，有一段距離，是不是我這樣催化，強度不夠強，還是怎樣？怎麼會這樣阿，上個禮拜還講到很生氣，而且回去還常常發脾氣，怎麼到這裡就不生氣了？（這可能有）兩個判斷，一個是我的問題，…另外一個是她真實的樣子就是這樣，…我是不是還可以用一些什麼方法，是不是我的技術或方法不夠…，或者是…是不是我和個案的關係仍然不夠信任？…（停頓很久），其實我在想說…，是不是她不是憤怒，而是無力，這是我的假設！（其實）我現在還（處於）打一個問號，…我這樣的策略，對嗎？…我當時應該這樣問，…假如這樣問，說不定他就…，我也比較…。對，對，我剛剛說的計畫是什麼，我要把它記下來（大笑）。」(B-1)

「我當時怎麼沒有覺察到這個情緒的部分，…我覺得我真的太在意自己意圖的達成，那這樣的一個在意，可能會 miss 掉，去覺察 client 很重要的一些訊息，…我以後應該多一點去關心，不是只 try 自己想要的東西，…人是一個發展性的歷程…。在我後來接的個案，我都覺得沒有…需要讓我提心吊膽的。…我覺得我不需要去擔憂什麼，嘿，他們會自己長大這樣子，對！那他們只需要一段時間的了解、陪伴，然後…呢…當他感受到他自己的力量，就是他看到自己，其實是被看重的，他被…關心的，他是有一些力量的，他真的可以自己長大。」(A-1、A-3)

## 四、超越落差之後

不論是階段一或階段二，受訪者描述落差經驗之後，都會提到落差對諮商工作、諮商師專業發展的影響。如：

### 1. 生手變熟手

階段一的深度訪談逐字稿中可發現，受訪者在描述落差經驗時，會提到自己對諮商技巧的領悟，這是落差經驗對諮商師的影響。如受訪者 C 提到敏感與掌握身體的訊息，受訪者 E 對技巧施行步驟的領悟。

「…，我發現我有一個調整，我比較會去注意，我在諮商的過程，自己的一些身體的感覺，自己發生了什麼事情，我比較敏感這個部份，…我比較敢用這種所謂的當下，當下一些感覺，自我揭露自己的一些感覺。…這個部份是有一些幫助，當我比較敢說時，我的情緒是比較自在的，比較不會焦慮，…就不太去注意我到底有沒有做對什麼，或者是做出來，跟課本上（是不是）一樣…。」(C-R)

「以前只會直接去想，這時候用什麼方式處理不錯，比較忽略在過程中我要怎麼去帶他。…可是我覺得現在比較會是，…地圖在我這兒，就會比較清楚，我可以怎麼走，其實，其實應

該要到台中，到彰化了，也可以再回到台中（笑），繼續再往下走…」(E-R)

## 2. 去蕪存菁再建構

在階段一的深度訪談中也可發現：諮商師在經驗落差時也往往會提到諮商理念型塑的過程。雖然這些理念不是短時間內產生的，但因為參與本研究的諮商師都是三年以上的諮商老手，因此在階段一的深度訪談中回憶落差經驗時，就會談到多年的領悟與心得。這些理念多半牽涉到諮商師在諮商中如何處理當事人問題的看法，如 A 提到充分瞭解當事人問題的必要性，以及確認個人諮商風格所做的努力，B 提到評估當事人動機的重要性，C 所提到理論取向的彈性。

「…我想人總也是在不斷的改變過程之中，也許他今天膠著在某個點，很難從不同的角度去看他的問題，於是，我們做了一點嘗試，那下次等他再來，我們再做多一點的嘗試，那，總是也會讓他慢慢的感覺到說，…也會學到去看那個努力的過程，跟他努力的經驗。…在沒有充份了解問題之前，就直接帶他去…去思索要怎麼解決問題，他也許在…某些狀況之下會產生非常 dramatic 的 change，可是，我覺得那好像要碰運氣，…而我愈來愈覺得，技巧本身也許不是最重要的。」(A-R)

「應該說…我一直看到自己本身的限度，基本上，我也知道我的優點在哪裡，對，…我會努力的去找到，…我覺得跟我自己的風格比較接近的東西，…」(A-R)

「…我覺得我會把個案有沒有改變的動機，看得比過去重要，而且我會很警覺、敏銳，更敏銳去檢核這個案改變動機有多強，同時更注意到『改變是個案的責任』，…我不會再像過去那樣一廂情願的，這麼 try hard, work hard, 我會比較審慎一點，就是說，先仔細評估，…然後很慎重的討論…」(B-R)

「…那是不是我原來的理論取向並不一定適用於所有的個案的情況，我就回過頭去想，然後可能就不那麼堅持一定要用這種取向…」(C-R)

這些諮商理念多半是受訪者談完落差經驗以及自己採取的因應方式之後，因落差成功地減少了，受訪者才心有所感地討論自己在這經驗中領悟的諮商理念，以作為日後自我提醒，並期待可以實際地對反應模式產生影響。

## 3. 是危機？還是契機？

前述提到落差有大小之分，此乃因 A、B 都是由落差對諮商成效的影響程度進行描述。若由影響的程度來看，落差可能是諮商中的一個危機，如：

「為時已晚，…暫時結案，因為已經做不下去…完全出乎我意料之外，真的是跌破眼鏡，…注意到的時候，已經太慢了，就有點扼腕…」(B-R)

「…有時候就，草草的就結案了，他也覺得好像也不太需要再繼續做什麼了，我也覺得，好像也不能再多做什麼了，…他大概也一樣覺得可以結束了，就結案了。」(C-R)

「…無力到谷底了，…我好像沒有別的辦法了，…我心中有個想法是，他可能需要轉介了…」(D-R)

這種負面影響，會透過諮商關係影響雙方付出努力的意願，不僅當事人不願意在行為上作改變，諮商師也無法協助當事人產生改變，因而影響諮商成效。如 B 在階段一的描述：

「…這樣的落差我覺得，會阻礙諮商關係，對諮商關係會有影響，而且對諮商的進展是很大的妨礙。…失去了那個改變的契機…」(B-R)

落差也可能是諮商中的契機，隱含著諮商師因應與修正的歷程，如：

## 意圖與行動之落差

「…我覺得人與人之間的互動，其實落差是自然的，誰能夠精準抓到說我完全就是要這樣而別的絕對不可能，我覺得那只是一個彈性大小的問題，而且是，就算是發生了之後你如何去面對的問題。」(E-R)

在階段二的 IPR 訪談中，A 發現落差就立刻進行修正，也就是說落差其實就是改變的契機。如：

「…真的是這個時候才發現的，其實是很大的落差，…如果你問我現在的想法，那我現在會告訴你說，我覺得我好像真的太在意自己意圖的達成，那這樣的一個在意……，就是說我如果覺察到這個部份，以後應該要多一點去關心，不是只 try 自己想要的東西，其實有可能是那個…呃…轉變吧，就是說，我是不是下次可以把多一點的，不是只是 try 我想 try 的東西，我以後應該多一點去關心…人是一個發展性的歷程…」(A-1)

「我現在才開始這樣想的，我比較看到的是她那個掉眼淚的畫面…從她說話那個口語的音調、質感，我比較感受不到那個生氣，…好像是那種悲傷，…其實是委屈跟悲傷…我想的是，…好像由我主觀的認為，那個生氣應該生氣到什麼樣的才叫生氣？…每個人生氣的表達方式跟強度是不一樣的。…我先入為主的以個案先前給我的描述，限制了我對她後來表達的預期。」

(B-3)

### 肆、結論與建議

本研究由精微諮商的角度，以意圖與行動為向度探索諮商老手在諮商過程中的落差經驗，共蒐集 24 個經驗。過去國內外的諮商歷程研究，不是探索意圖，就是研究諮商師的行動，鮮少結合兩者。但是，誠如 Hill 等人 (1988) 的建議，結合意圖與行動是描述諮商師行為或諮商成效最重要也最有效的向度。基於此，本論文嘗試結合兩者而獲得嶄新的研究成果。

過去有關諮商師落差的研究，多以量化方式進行 (柯書林, 1995; Benbenishty, 1987; Benbenishty & Schul, 1986, 1987), 少數才從諮商師專業發展的角度碰觸此議題 (李華璋, 2001; 楊明磊, 2001; Sawatzky et al, 1994), 幾乎沒有研究詳細說明諮商師落差的現象。本研究參考 70 多年諮商歷程研究後，結合意圖與行動進行研究，不僅成功地描述諮商中諮商師的落差經驗，還引動出一連串的因應歷程。此一意圖與行動的落差，不僅是五位諮商老手共同的專業成長過程中常出現的經驗，在內涵上，也涵蓋 Sawatzky 等人 (1994) 所指稱的「技巧、知識及經驗的落差或不一致」，將柯書林 (1995) 等人、Benbenishty (1987)、Benbenishty 與 Schul (1986, 1987) 認為「對個案的預期與個案實際表現之差距」的定義含括進來；包含楊明磊 (2001)、李華璋 (2001) 對生活經驗者、諮商師自我與專業間落差的片段描述，甚至更具體地描述了落差經驗的種種現象。因此，本研究不僅是探索諮商師專業成長中相當重要的落差經驗，也是結合精微諮商與諮商師經驗的創新研究。

以下分別就落差的內涵、如何覺察落差、因應方式、對諮商與諮商師的影響四方面進行討論，並對未來的研究提出建議。

#### 一、關於「諮商師意圖與行動的落差之內涵」

在落差的內涵上，諮商師回憶過去經驗中意圖與行動的落差，有可能是傷及晤談核心的大落差，使得諮商被迫終止或需要進行轉介，甚至是讓諮商師念念不忘的落差經驗。但這種回憶的內容常出現在初入諮商領域的新手經驗中，也就是說，諮商新手的經驗可能常是「難以超越的鴻溝」的大落差。由諮商老手在真實諮商的反省中卻得知，意圖與行動的落差不過是個裂縫、是改變的契機，而不是難以超越的鴻溝。因此，Elkind (1992) 與 Hill 等人 (1996) 所做的調查，可能是未釐清諮商師描述的經驗在哪一專業發展階段且與諮商師的年資混淆，而產生停滯的諮商困境之說。另外，Sawatzky 等人 (1994)、

李華璋（2001）、以及楊明磊（2001）所做的質性研究，也只是籠統地、片段地描述，不僅沒有釐清是「難以超越的鴻溝」還是「可以忽略的破綻」，也沒有詳細說明落差是一種「進退維谷而卡住」或「因追逐理想而覺得自己不夠好、還要更好」的現象。因此，由受訪者的回饋以及研究結果來看，IPR 的確適用於探究諮商師的落差經驗。但本研究只針對諮商老手進行研究，建議未來的研究應分別針對諮商新手、受訓練的諮商師（碩士層級、博士層級）、較熟練的諮商師（一年或二年以上諮商實務經驗者）進行研究，以瞭解不同專業發展階段的諮商師在落差經驗上是否呈現不同內涵，是否諮商新手都是「難以超越的鴻溝」，而諮商老手是「可以忽略的破綻」。

## 二、關於「諮商師如何覺察到落差」

在如何覺察到落差的特性上，只有楊明磊（2001）在研究諮商師的專業發展時，附帶提及生活經驗者與專業學習者間不斷位移所產生的經驗，其餘文獻幾乎隻字未提。本研究結果提到的「發現裂痕的三隻眼」，包括「求諸內心---自我覺察與評估」、「聽其言---他人的告知」、「觀其行---行為觀察與評估」，不管在諮商教育、諮商督導或諮商實務訓練，都是諮商師專業養成過程中不可忽略的一環，可以落實諮商師的自我覺察，可以用在諮商教育與諮商督導中，讓學生、受訓練者或受督者得以體會並瞭解落差經驗的各種線索，應用各種有關落差經驗的知識，提早為日後複雜多變的諮商生涯做準備。

「裂痕的開始」是出現落差的情境，雖然李華彰（2001）、彭秀玲（2002）都曾提到情緒、個案回饋及外在環境的影響，但都語焉不詳。本研究是由 24 個落差經驗中整理而得的結果，雖然「說錯話、用錯詞」、「急性子或缺乏自信」、「錯誤的理念或態度」、「拖不動的當事人」涵蓋的層面廣泛，包括諮商師行為、特質、諮商理念及當事人的因素，但在內容與現象描述上畢竟只是鳳毛麟角，是否還有其他的方式以覺察落差，是否仍有其他不同的出現落差之情境，這些都需要進一步且更大量的研究，以驗證並豐富之。

## 三、關於「面對落差時的因應」

雖然 Sawatzky 等人（1994）、Benbenishty（1987）、柯書林（1995）都提到處理落差需要自我接納、督導及解決問題等的修正方式，但並未對因應的類型或歷程多做描述。本研究以諮商老手為對象，在回顧過去落差經驗及探索實際諮商過程中的落差經驗時發現，諮商師面對落差時，會藉著反省、評估及建立假設以努力求好，在這些認知的反省與評估中，也會出現自我批評、採取不同的策略等以不斷自我超越，因而落差因應比較接近 Folkman 與 Moskowitz（2004）、Lazarus 與 Folkman（1984）的概念，是一種歷程而不只是一種方法。這對諮商師的落差經驗而言是新發現，對於諮商師覺察到落差後的成長與自我督導有相當大的助益；對督導與學校教育而言，也是教導學生、諮商新手的策略之一。

此外，本研究還發現諮商老手會將「落差經驗正向化」，而諮商新手易將落差看成「難以超越的鴻溝」，這對新手是提醒也是學習。因此，本研究建議應該儘早在學校教育或職前訓練時，將諮商師的落差經驗設計成養成教育的主題，協助諮商師或學生採取自我接納或包容的態度面對諮商中常見的裂縫，視其為轉變的契機和學習經驗，並強化其自我監控、自我覺察及採取合適的因應策略。

然而，在不同的專業發展階段之諮商師是否在落差經驗中會採取不同的因應策略，其因應歷程也有所不同，諮商心理師或臨床心理師等不同場域，是否也出現相同的因應歷程，這都是值得進一步探究之處。如果所有場域的心理師都出現不同的現象，那麼落差經驗的知識建立更形重要，它將是心理師專業發展、督導工作或學校與在職教育中的重要課題，不僅對實務工作有助益，還可能架構同儕督導或自我督導的模式，協助不同場域的心理師儘速地完成專業成長。

## 四、關於「落差的影响」

## 意圖與行動之落差

本研究發現落差是一個去蕪存菁再建構的歷程，得以讓諮商師從生手變熟手，這也符合 Sawatzky 等人 (1994) 發展權能之關鍵說。而本研究還發現落差對諮商而言可能是危機也可能是契機，端視落差的大小以及諮商師的因應而定，這與 Elkind (1992)、Hill 等人 (1996) 的困境說、不可磨滅說是不同的。因此，本研究支持落差是可處理、有助於專業發展的經驗。但是這對諮商師的落差經驗而言仍屬於初步研究，未來仍須更多的研究，瞭解不同的落差經驗是否會對諮商師的個人適應、專業成長或諮商工作造成不同的影響？

總之，綜合諮商師落差經驗的內涵、覺察特性、因應與影響的結果後，本研究認為在諮商實務、諮商督導或諮商教育工作上，應儘早提供有關落差經驗的訓練。一旦諮商師、受督者或學生出現「進退維谷，卡住的感覺」或「覺得不夠，應該要更好」追逐理想的狀態，就要注意到落差的存在，並提醒他「落差是裂痕而不是鴻溝，是改變的契機而不是危機」，用發現裂痕的三隻眼---求諸內心、聽他人忠言、觀己行，覺察與澄清自己的內在想法(意圖中預設的諮商目標或理念)、內在感覺(正負向感受或情緒)、或外在行為(說出來的話、肢體動作、口語反應的內容或實際表達出來的技巧)，並重新接收當事人的訊息與檢視自己對當事人狀態的瞭解，最後提醒自己採取合適的因應策略。除了以「反省、評估以及建立假設」不斷地追求卓越之外，隨時將「山不轉路轉：落差經驗正向化」牢記在心，就可以逐漸由「生手變熟手」，產生「去蕪存菁的再建構」。同時要進一步探究落差之相關現象，當落差的知識完整地架構出來後，才可進一步地驗證且應用相關的概念與知識。

## 參考文獻

- 李花環 (2000)。諮商員專業發展歷程之質性研究。國立彰化師範大學輔導與諮商研究所博士論文，未出版，彰化。
- 李華璋 (2001)。諮商員專業認同歷程分析研究。國立彰化師範大學輔導與諮商研究所博士論文，未出版，彰化。
- 李憶微 (1989)。助人專業者專業自我的發展與學習歷程之探討。台北：張老師。
- 柯書林 (1995)。輔導員對個案預期與個案實際表現之差距對其接案初期的影響。台灣大學心理學研究所碩士論文，未出版，台北。
- 胡茉莉譯 (2004)。治療師的懺悔---全美 22 位頂尖治療師的失誤個案經驗分享。台北：生命潛能。Kottler, J. A., & Carlson, J. (2002). *Bad therapy: Master therapists share their worst failures*.
- 許秀惠 (1993)。諮商歷程中諮商員意圖與口語反應分析研究。國立彰化師範大學輔導與諮商研究所碩士論文，未出版，彰化。
- 陳金燕 (1996)。諮商實務工作者對「自我覺察」的主觀詮釋之研究。**彰化師大輔導學報**，**19**，193-246。
- 陳金燕 (2003)。自我覺察在諮商專業中之意涵：兼論自我覺察督導模式。**應用心理研究**，**18**，59-87。
- 彭秀玲 (2002)。一個諮商新手的初次晤談分析---試探諮商師從意圖到行動的過程。**中華輔導學報**，**12**，1-32。
- 楊明磊 (2001)。資深諮商工作者的專業發展---詮釋學觀點。國立彰化師範大學輔導與諮商研究所博士論文，未出版，彰化。
- 謝秋雯 (1998)。初始諮商師不適當行為之分析。國立彰化師範大學輔導與諮商研究所碩士論文，未出版，彰化。

- Benbenishty, R. (1987). Expectations and reality. *Journal of Clinical Psychology, 43*(2), 231-236.
- Benbenishty, R., & Schul, Y. (1986). Discrepancies between therapists' role preferences and role expectations. *Journal of Clinical Psychology, 42*(5), 719-726.
- Benbenishty, R., & Schul, Y. (1987). Client-therapist congruence of expectations over the course of therapy. *British Journal of Clinical Psychology, 26*, 17-24.
- Beutler, L. E., Machado, P. P. P., & Neufeldt, S. A. (1994). Therapist variables. In A. E. Bergin & S. L. Garfield (Eds.), *Handbook of psychotherapy and behavior change* (4th ed., pp. 229-269). New York, NY: John Wiley & Sons.
- Elkind, S. N. (1992). *Resolving impasses in therapeutic relationships*. New York, NY: Guilford.
- Elliott, R. (1984). A discovery-oriented approach to significant change events in psychotherapy: Interpersonal process recall and comprehensive process analysis. In L. N. Rice & L. S. Greenberg (Eds.), *Patterns of change* (pp. 249-286). New York, NY: Guilford.
- Elliott, R. (1986). Interpersonal process recall (IPR) as a psychotherapy process research method. In L. S. Greenberg & W. M. Pinsof (Eds.), *The psychotherapeutic process: A research handbook* (pp. 503-527). New York, NY: Guilford.
- Elliott, R., Hill, C. E., Stiles, W. B., Friedlander, M. L., Mahrer, A. R., & Margison, F. R. (1987). Primary therapist response modes: Comparison of six rating systems. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 55*(2), 218-223.
- Elliott, D. A. & Shapiro, D. A. (1988). Brief structured recall: A more efficient method for studying significant therapy events. *British Journal of Medical Psychology, 61*, 141-153.
- Folkman, S. & Moskowitz, J. T. (2004). Coping: Pitfalls and promise. *Annual Review of Psychology, 55*, 745-774.
- Goodman, G., & Dooley, D. (1976). A framework for help-intended communication. *Psychotherapy: Theory, Research and Practice, 13*, 106-117.
- Heppner, P. P., Kivlighon, D. M., & Wampold, B. E. (1999). *Research design in counseling* (2nd ed.). Belmont, CA: Brooks/Cole Wadsworth.
- Hill, C. E. (1978). The development of a system for classifying counselor responses. *Journal of Counseling Psychology, 25*, 461-468.
- Hill, C. E., & O'Grady, K. E. (1985). List of therapist intentions illustrated in a case study and with therapists of varying theoretical orientations. *Journal of Counseling Psychology, 32*(1), 3-22.
- Hill, C. E., Helms, J. E., Tichenor, V., Spiegel, S. B., O'Grady, K. E., & Perry, E. S. (1988). Effects of therapist response modes in brief psychotherapy. *Journal of Counseling Psychology, 35*, 222-233.
- Hill, C. E., Nutt-Williams, E., Thompson, B. J., & Rhodes, R. H. (1996). Therapist retrospective recall of impasses in long-term psychotherapy: A qualitative analysis. *Journal of Counseling Psychology, 43*(2), 207-107.
- Lambert, M. J., Bergin, A. E., & Garfield, S. L. (2004). Introduction and historical overview. In M. J. Lambert (Ed.), *Bergin and Garfield's handbook of psychotherapy and behavior change* (5th ed., pp. 3-13). New York, NY: John Wiley & Sons.

- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York, NY: Guilford.
- Mahrer, A. R. (1988). Discovery-oriented psychotherapy research: Rationale, aims, and methods. *American Psychologist*, 43(9), 694-702.
- Mahrer, A. R. (1996). Discovery-oriented research on how to do psychotherapy. In W. Dryden (Ed.), *Research in counseling and psychotherapy: Practical applications* (pp. 233-258). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Mahrer, A. R., & Boulet, D. B. (1999). How to do discovery-oriented psychotherapy research. *Journal of Clinical Psychology*, 55(12), 1481-1493.
- Martin, J. (1984). The cognitive mediational paradigm for research on counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 31, 558-571.
- Martin, J., Martin, W., & Slemon, A. G. (1989). Cognitive-mediational models of action-act sequences in counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 36(1), 8-16.
- Nutt-Williams, E., & Hill, C. E. (1996). The relationship between self-talk and therapy process variables for novice therapists. *Journal of Counseling Psychology*, 43(2), 170-177.
- Nutt-Williams, E., Judge, A. B., Hill, C. E., & Hoffman, M. A. (1997). Experiences of novice therapists in prepracticum: Trainees', clients', and supervisors' perceptions of therapists' personal reactions and management strategies. *Journal of Counseling Psychology*, 44(4), 390-399.
- Olinsky, D. E., Ronnestad, M. H., & Willutzki, U. (2004). Fifty years of psychotherapy process-outcome research: Continue and change. In M. J. Lambert (Ed.), *Bergin and Garfield's handbook of psychotherapy and behavior change* (5th ed., pp. 307-389). New York, NY: John Wiley & Sons.
- Reising, G. N., & Daniels, M. H. (1983). A study of Hogan's model of counselor development and supervision. *Journal of Counseling Psychology*, 30(2), 235-244.
- Sawatzky, D. D., Jevene, R. F., & Clark, G. T. (1994). Becoming empowered: A study of counsellor development. *Canadian Journal of Counselling*, 28(3), 177-192.
- Schul, Y. & Benbenishty, R. (1985). Preferences, expectations, and behaviors in interpersonal interaction. *European Journal of Social Psychology*, 15, 345-352.
- Stiles, W. B., Shapiro, D. A., & Firth-Cozens, J. A. (1988). Verbal response mode use in contrasting psychotherapies: A within-subjects comparison. *Journal of Counseling and Clinical Psychology*, 56(5), 727-733.
- Stoltenberg, C. D. (1997). Clinical supervision from a developmental perspective: Research and practice. In C. E. Walkins (Ed.), *Handbook of psychotherapy supervision* (pp. 184-202). New York, NY: John Wiley & Sons.

收件日期：98年09月14日

複審一日期：98年12月27日

通過日期：99年05月08日

## Is It an Unrecoverable Error? ---The Discrepancy between Intention and Action in Experienced Counselors

Hsiu-Ling Peng  
Chung Shan Medical  
University

Li-Li Huang  
National Tsing-Hua University

Chin-Yen Chen  
National Changhua  
University

This study aimed to explore seasoned counselors' experiences of discrepancy between intention and action in the counseling process. Data were collected from five experienced counselors via in-depth interview and interpersonal process recall (IPR) interview; that is, the experiences include memory of the past and current counseling experiences.

The results are as follows. In contents, the seasoned counselors' experiences of discrepancy between their intentions and actions were "feelings of getting stuck" and "hoping to be better". In properties, the experiences of discrepancy were cracks rather than unrecoverable errors. The contributing factors of discrepancy were the counselors' idiographic verbal expressions, the lack of confidence, quick temper, inappropriate rationale, negligence of counseling situations, and the lack of motivation of client. The three channels in which counselors discovered the experiences of discrepancy were: self awareness, others' comments, as well as behavior observation and evaluation. As soon as counselors became aware of the discrepancy, they started the process of coping. The strategies of coping were "introspection, assessment, and hypothesis testing", "positive regard for discrepancy", and "in pursuit of excellence". When coped successfully, they became skilled and matured experts. And, the discrepancy always became the impetus to change in counseling process.

Both intention and action were important predictors of counseling outcomes. The experiences of discrepancy were filled with powerful action because corrective process started immediately as soon as counselors acknowledged the discrepancy. In the development of professionalism, the phenomenon of discrepancy can be useful for the experts and novices. Findings of the study are also relevant to supervision and counselor education.

**Keywords:** discrepancy, the discrepancy between intention and action, experienced counselor