

焦點解決團體諮商領導者意圖與成員知覺 一致性分析

邱美華

謝麗紅

僑光技術學院通識教育中心 彰化師範大學輔導與諮商學系

摘要

本研究旨在瞭解焦點解決團體諮商領導者意圖與成員知覺一致性分析。研究者邀請一位具有此方面訓練的團體領導者及公開招募七位大專校院學生參與八次團體歷程，並於每次團體結束後四十八小時內，採取人際歷程回憶方式進行領導者和七位成員的訪談。於團體結束後三週，進行與成員的追蹤訪談。蒐集完整八次團體領導者和成員資料後，針對訪談資料進行分析，發現以下研究結果：

1. 團體領導者所產生的意圖，共有十類，分別為團體導向與文化建立、蒐集資料與評估成員、目標導向與擬定、對問題意義再建構、例外衍生解決、探索與支持、注入希望、賦予力量、增強改變和擬定行動計畫。以目標導向與擬定和例外衍生解決最常出現。2. 成員知覺到領導者在八次團體歷程中共出現了162次意圖，以「例外衍生解決」36次為多，其次為「目標導向與擬定」34次，第三為「注入希望」和「擬定行動計畫」21次，第四為「團體導向與文化建立」20次。3. 領導者與成員知覺領導者意圖的一致性，八次團體歷程中分別為.64、.67、.77、.68、.69、.72、.75、.73。八次團體歷程彙整的一致性為.71。

綜合以上研究結果，研究者提出在諮商實務和未來研究上的建議，以作為未來研究或實務工作參考。

關鍵詞：成員知覺、焦點解決團體諮商、領導者意圖



壹、緒論

一、研究背景與動機

自從 Eysenck 於 1952 年探討 24 篇治療成效的研究後，就掀起許多學者想瞭解「心理治療有效嗎？」的問題（Hill & Corbett, 1993）。這也引領西方學術界進入新的視野，開始注意到「諮商歷程中，究竟發生了何種原因使得當事人發生改變？」的問題，再加上 Martin（1984）提出認知中介典範（cognitive mediational paradigm, CMP），藉以協助我們瞭解治療歷程中諮商師與當事人間相互的知覺、意圖和行為間之互動。使得諮商研究逐漸由重視科學客觀，大量資料的整理研究，轉向深入探討過程中促發改變的因素，及諮商師和當事人互動過程的類型，亦即由成效研究（outcome research）走向歷程研究（process research）的範圍。

雖然有上述學者的主張，然而質與量的研究一直出現不同的觀點，就諮商效能的看法而言，過去有比較多的成效研究，對於歷程研究則是有所匱乏，原因在於以往只限於諮商晤談後當事人的行為改變，著重於過程—結果典範（process-product paradigm），對於諮商歷程中每次效果的累積及增加則較少研究（Marmar, 1990）。

Hill（1992）指出：瞭解諮商師認知成份在諮商歷程中傳遞的方式，會影響當事人的知覺和行為上的改變；而當事人的行為改變，又會影響諮商師的認知變化。諮商師意圖（leader's intention），即指諮商師使用技術和行為背後的理念或想法，會透過技術或行為傳遞而影響當事人的反應和知覺。這些意圖都是影響諮商歷程的關鍵因素（Hill & O'Grady, 1985; Martin, Martin, & Slemon, 1989）。基於上述觀點，開展諮商歷程研究致力於瞭解，諮商師和當事人在諮商歷程中，內在與外在反應的變化和互動關聯。例如：諮商師特質研究、諮商技巧研究、當事人特質和反應研究、諮商師和當事人互動歷程研究等（李錦虹，2004）。在這些主題中，Hill、Helms、Spiegel 和 Tichenor（1988）的研究

發現：在諮商技巧研究中，諮商師意圖比口語反應更能解釋諮商效能的變異量，因為意圖會衍生口語和非口語行為，可以說明諮商師多方面的反應。

由此我們可瞭解到諮商師的意圖與當事人反應是相互影響的，然而在過去相關研究中，諮商師的意圖與成員的反應卻常是分開研究，並沒有直接反應到當事人身上，且都集中於個別諮商的研究。因而本研究擬以焦點解決團體諮商（solution-focused group counseling）領導者意圖為重心，期盼能發展在團體歷程中，領導者先理解成員對領導者語言或行為意涵的瞭解後，會產生意圖過程，再透過行為讓成員知覺（members' perception），當成員瞭解領導者想法的傳遞，再產生意圖，並透過行為，傳遞讓領導者知曉，以協助研究者在進行領導者與成員間知覺意圖一致性時，能累積每次團體歷程成效及想法，最後會達成處理成果。

二、焦點解決團體諮商模式與相關研究

焦點解決短期諮商偏向正向解決、行動及未來導向，以「可以『做』什麼讓問題不再繼續下去」的行動取向諮商模式，取代「探討問題成因」的諮商取向，並涵蓋了個別諮商、團體諮商和家婚諮商等不同領域（De Shazer, 1988; Metcalf, 1998）。

焦點解決團體諮商的目的是在於創造團體文化，建立合作和相互學習及滋養的目標，由領導者和成員共同建構的過程中，領導者不再是專家或旁觀者，而是共同合作的角色及同盟關係（Webb, 1999）。從團體的資源和強度，使成員聚焦在自己針對問題時，可以做何種改變的正向思考，而不盤踞在負向情緒中，以鼓勵和賦權成員朝向短期內的目標前進，領導者也會在團體中引發凝聚力的建立，以創造期望的改變和團體的共同利益（Coe, 2000; LaFountain & Garner, 1996; Sharry, 2001）。

本研究以此理論基礎做為領導者主要認知運作過程，企圖以引導正向開始，建構解決為焦點，聚焦於成員潛能，使之尋找有意義的問題解決方法，強調設定具體明確的目標（De Shazer, 1988）為原則，把焦點放在成員已經做過

且有效的事件，同時看重成員力量、資源、能力與成功經驗（Metcalf, 1995; Walter & Peller, 1992）上，並以相關技術輔助之團體諮商模式。

國內外學者以焦點解決團體諮商模式為主軸，針對成人為對象之相關研究如下：

Coe（2000）針對 40 位 18 歲以上受試者，隨機分派實驗組和控制組，進行四週焦點解決團體諮商，以短期症狀量表和目標達成量表進行前後測，及 90 天後追蹤測試，研究發現：兩組在兩種量表上皆有差異，四次團體和多於四次團體效果上無差異。

張德聰（1999）針對成人生涯轉換作團體諮商的實證研究，招募六位成員，進行七次團體聚會，每次 2.5 小時，諮商後由受試者、觀察者及諮商師分別填寫「諮商過程評量表」，其效果頗受成員肯定。在成人生涯轉換量表的前後測，發現：接受團體諮商成員在自我控制、重要他人支持因素上後測高於前測。可見成人對於接受焦點解決取向團體諮商後皆能達成目標設定，次數以四至六次不等，諮商效能的呈現並不在於次數多寡。

由上述研究瞭解，國內外使用焦點解決短期諮商團體方式進行之研究，有一定之成效。但針對大學生部份，多集中於量化大樣本之研究或成效研究，質性研究之訪談只做為輔助和佐證之用（張佳雯，2003；張德聰，1999；羅華倩，2000），未能清楚地說明，焦點解決團體諮商中成員與領導者意圖知覺後之改變部份。

三、團體領導者諮商意圖之相關研究

過去相關於團體諮商研究，雖然已有相當豐厚的成果，然而大多以成效實證研究者較多，在歷程研究上仍缺乏基礎層面的研究（Bednar & Kaul, 1994），例如：領導者認知歷程與技術呈現，與成員情緒表達、自我揭露和知覺部份都顯得較為少見。

研究者綜觀國內外學者對於領導者意圖相關研究，大都是採用領導者自行觀看團體歷程錄影帶而做自陳式的記錄意圖，再由研究者們做分類和歸納，進

而產生領導者意圖類型。在此研究者分別予以說明：

Berardi (2000) 以探討團體領導者意圖為主軸，使用質化研究方式來整理蒐集和分類，只評估陳述之正、負向或中性資料，發展分類系統和依統計之群聚分析或多變項變異數分析來做團體之評估與判斷。由 34 位團體領導者任選其團體從第四次至最後一次聚會中的一次聚會，從 837 個意圖中歸類成七個介入的意圖，並將其區分為兩個向度：一為「領悟」相對於「引導」，及「參與」相對於「評估成長」，以清楚架構出團體領導者的種類與關係。但每位領導者自行選取一次聚會中的七個介入技術所使用的意圖（團體導向、蒐集資料與評估成員、挑戰成員、專注於成員的經驗、引導自我、促進成員間的連結與互動、沒有任何意圖），無法系統化觀察團體過程中各階段領導者意圖與介入技術的相關。

Kivlighan 和 Tarrant (2001) 測量團體領導者的意圖，認為意圖的評量應用於團體目標設定，測量團體過程和成員成效，藉以顯示理論中意圖取向的重要關係，及捕捉在晤談過程中團體領導者和個別諮商師之間的關鍵性差異。Kivlighan 和 Kivlighan (2004) 的研究也認為團體領導者意圖與個別諮商師意圖之不同：團體領導者意圖是催化團體進展、創造團體氣氛和讓成員間有良好的情緒支持與回饋為主。而個別諮商師意圖較重視當事人效果、瞭解和改變。

在國內，吳秀碧、洪雅鳳和羅家玲 (2003) 採發現式研究，以五位博士層級準諮商師為研究對象，選取三個進行十次歷程完整的團體，以人際歷程回憶 (Interpersonal Process Recall, IPR) 方式，於每次團體聚會後一週內，由領導者自行觀看錄影帶，以蒐集領導者第二次至第九次團體意圖。由 490 個意圖區分為 37 細類，再歸類成 12 個主要意圖，分為五大類為：(一) 建立團體文化：建立團體規範、調節團體基調；(二) 促進團體凝聚力：增加安全感、促進成員間的工作同盟、促進相互接納與支持、平衡溝通、促進領導者與成員的工作同盟；(三) 催化團體歷程：轉換與維持團體焦點、確立團體焦點（對象與議題）、反映團體、結構化、推進團體工作；(四) 滿足領導者的需求：協助協同領導者、處理領導者個人需求；(五) 其他：有介入無意圖、不清楚個人意圖。

許育光（2005）則是以七個皆進行十次聚會的非結構團體，選取歷程完整的兩個團體為研究對象，進行團體口語互動逐字稿之文本內容分析，針對第二至第五次團體歷程中領導者介入策略與成員自我揭露，以及人際互動進行分析，結果發現：在諮商團體轉換階段中，成員的自我揭露主題在特定的團體段落中由團體內經驗與事務之探討，轉向團體外經驗與事務之探討，且兩者有密集交錯的情形。而建立團體安全、促進關係發展與推進個人工作，為領導者於轉換階段的重要任務。

綜整國內外學者之看法及經驗，領導者意圖（leader's intention）為團體領導者在進行團體諮商的當下，透過諮商策略的介入，將認知過程中之思考做展現，為自己所能覺察到的思考。本研究以此做為領導者知覺意圖之基礎，但不包含無法覺察到的意圖。

由上述文獻我們能瞭解，多數相對於意圖的研究仍較集中於瞭解領導者意圖，不是由成員的角度出發來看，所知覺之意圖與領導者一致時，所產生的效能呈現。

四、團體成員知覺領導者意圖之一致性研究

Berardi（2000）認為以團體領導者的意圖角度，探索成員的改變，可以加強領導者在口語反應與行為上的聯結，也會協助我們瞭解團體諮商中認知建構的互動歷程。如以成員角度來思考，愈能瞭解團體領導者意圖與計算出行為取向，愈能增加團體歷程的動力，也愈能催化或推動團體的進展，進而增進成員的改變。但並未能由成員角度出發，來探討那些意圖最容易讓領導者與成員知覺達成一致性。Horvath、Marx 和 Kamann（1990）與 Miller（1997）認為當事人對諮商師在個別諮商中諮商意圖的理解愈清晰，會讓當事人在往後諮商歷程中出現不同的因應方式，詮釋諮商師的行為，變得較為自主導向。在團體諮商中，成員如能與領導者對自我意圖認知之一致性愈高，可促進成員領悟，進而在行為和反應上產生變化，以增進自我效能。

彭秀玲（2002）以人際歷程回憶（IPR）訪談，採用質性研究紮根理論理

念來分析，發現晤談中所呈現資料、關係迷思、蒐集資料迷思、諮商師自己的情緒、諮商師情緒因應方式、在個案的環境中得到的矛盾訊息，都會影響初始諮商師的反應模式，而這與原先的意圖不一定相符。由此可知，若要是能清楚瞭解團體領導者與成員在團體歷程中的互動模式，就必須採用人際歷程回憶（IPR）來進行訪談，方能完整蒐集團體領導者如何影響成員知覺，而使得意圖能清晰地透過行為反應模式進行傳遞。

依據上述學者論點，諮商師與當事人的互動變項對諮商效果是有效的預測力，然而多數相關於意圖的研究仍較集中於諮商師或團體領導者意圖的瞭解，並非由成員的角度出發來看所知覺之意圖與領導者一致時所產生的效能呈現。由此本研究以「團體成員對領導者意圖的知覺」，為成員對於領導者介入目的之覺察與解釋，但不包含無法覺察到的意圖。團體成員與領導者對諮商意圖的知覺（覺察與解釋）是相同者為「一致性」。進行以每一次完整團體聚會為一單元，整體完整團體歷程也視為重要單元，使用人際歷程回憶（IPR）方式的訪談模式，藉以瞭解領導者意圖與成員知覺的情形是否隨著團體諮商歷程不同，而有所變化，這些是否會受記憶、時間和能力限制，而影響成員知覺狀況和效能的呈現。

五、研究目的

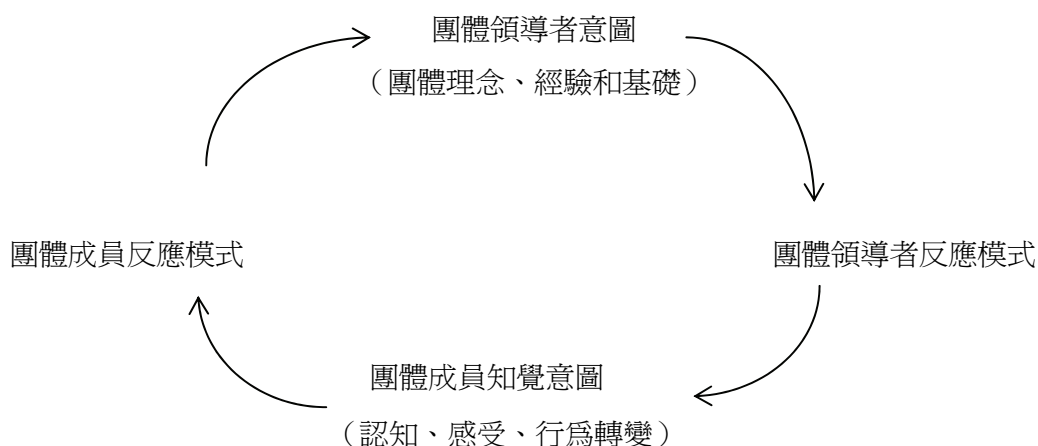
- （一）瞭解焦點解決團體諮商領導者之諮商意圖出現的類型。
- （二）瞭解焦點解決團體諮商歷程中，成員知覺領導者諮商意圖出現之情形。
- （三）瞭解焦點解決團體諮商歷程中，領導者與成員知覺諮商意圖一致性之情形。



貳、研究取向與設計

本研究在於瞭解焦點解決團體諮商領導者意圖與成員知覺的一致性，而領導者的諮商意圖，是屬於內隱性（covert）反應，無法直接由外顯行為觀察獲得（Hill & O'Grady, 1985），Martin（1984）與 Martin 等人（1989）都認為使用人際歷程回憶（IPR）的深度訪談方式，是適切的測量方法。

一、研究方法



圖一 研究架構

上圖為本研究思考之研究架構，期盼能從團體領導者意圖及反應模式，讓團體成員知覺，產生意圖及反應模式再回歸領導者，此一循環系統中，重點在於領導者意圖類型出現情況及被成員知覺到之一致性，能否愈一致清晰愈能促發成員之改變，本研究在此循環中，以人際歷程回憶（IPR）做為蒐集質性研究資料之方法，過程則是以訪談大綱做為訪談指引，加上錄影帶的協助重回現場回憶，就能還原現象到諮商歷程中瞭解領導者與成員互動之情形，不但可蒐集到豐富的資料，亦可避免因遺忘而漏失重要的資料。在分析單位上，會使用

小至「談話節次」(speaking turn)，大至以「體驗」(experiencing unit)為單位(段昌明、王麗斐，1993)，亦可使用段落(grammatical sentence)，而非要「一網打盡」(Berardi, 2000; Hill, 1992; Miller, 1997)。然而使用段落較著重於由他人來判斷諮商師的反應模式，而使用談話節次，比較能依照每個意圖中諮商師和當事人回應來說出意圖整體之概念，是較佳檢視諮商師意圖的方法(李錦虹，2004；段昌明、王麗斐，1993)。

在本研究中針對參與者(領導者和成員)主觀經驗的瞭解，採取人際歷程回憶法的方式來進行，研究者先將每次團體歷程內容錄影下來，於四十八小時內與領導者及成員進行訪談時，邊觀看團體歷程錄影帶，在領導者及成員知覺有意圖的地方暫停，佐以訪談大綱作為訪談指引，以談話節次方式，訪談者以逐句詢問和受訪者之回答來獲取資料。並於資料蒐集完畢後，將訪談錄音帶內容轉謄成逐字稿，邀請協同編碼者協助編碼，以利進行信、效度之考驗。

在「領導者諮商意圖類型」和「成員知覺到領導者意圖出現的情形」二部份的呈現，是以研究者與二位編碼者之共同計算一致性歸類而成。

二、研究對象

本研究之研究對象分為領導者與成員，各有不同標準，分述如下：

(一) 團體領導者

本研究之團體領導者為彰化師範大學輔導與諮商學系博士候選人，曾修習過焦點解決諮商理論，有三年以上的團體諮商經歷，過去有帶領焦點解決團體諮商經驗。

(二) 團體成員之招募及篩選

正式研究之團體成員，由研究者於中部某所技術學院各科系公佈欄張貼招募海報，尋求有意願參與團體之大專學生為主，請他們填寫報名表，研究者唯恐成員不能在訪談中充分提供經驗和感受，於參與者報名後，以面談方式對每

位參與者，將研究目的、進行方式及篩選程序進行說明，以能針對研究問題提供豐富資訊，且願意在訪談過程中充分表達者為主，並且無憂鬱及精神疾病症狀，共篩選出七位成員，皆為五專四年級學生。由研究者寄發邀請參與信函，徵求成員正式同意以進行完整團體活動之錄影，以利於日後之訪談和進行人際歷程回憶技術時可供使用。

本研究所選取之團體成員共有七人，皆為五專四年級學生，詳細基本資料如表一。

表一
參與焦點解決團體諮商成員基本資料表

編號	年級	性別	目前的困擾或問題	想由團體中獲得或改變什麼	是否參與過其他團體
A01	五專 四年級	女	有些老師的上課方式太傳統，對學業適應不佳	希望更有自信、生活有重心和規劃	不會
A02	五專 四年級	女	老師對學生有好壞之標籤，同學常以命令的口氣與我對話，我覺得自己很自卑	期望與人相處能更順暢，且可解決衝突不安的情緒	不會
A03	五專 四年級	女	對自己沒自信	期待學習與人相處和溝通技巧	不會
A04	五專 四年級	女	與長輩溝通覺得有代溝，常覺得很難把話清楚表達，會有自卑感	希望能更有自信些	不會
A05	五專 四年級	女	和同學常意見相左，不想討好權威者，常被批評不合群，覺得生活沒重心	想從中學習如何與他人融洽相處	不會
A06	五專 四年級	女	與老師溝通有困難，與同學都不太熟，不敢表現自己	懂得如何與長輩或老師溝通，期待變活潑點	不會

續表一

編號	年級	性別	目前的困擾或問題	想由團體中獲得或改變什麼	是否參與過其他團體
A07	五專 四年級	女	和老師及同學都覺得有距離感，常覺得自己不如別人的想法	期待多瞭解自己，能開心地笑	不會

可從上表得知團體成員皆為女性，大部份的問題或困擾都是圍繞著老師、長輩、權威人士和同學之相處比較沒有自信，常不敢表現自己，或有不如別人的想法，且過去都不曾參與過團體。

三、研究工具

本研究為質性歷程研究，依研究目的所需及應準備工具，可分為團體諮商方案設計、訪談大綱、評量者、編碼者及研究者角色，共五方面來說明。目的在於瞭解焦點解決團體諮商領導者意圖與成員所知覺狀況相符程度。

(一) 團體諮商方案設計

團體方案根據 Webb (1999) 的文獻中所提及之焦點解決諮商團體架構，並參考 Sharry (2001) 對焦點解決團體之看法，設計共八次，每週八十分鐘的團體方案，包含目標設定、振奮性引導、尋找例外架構、假設解決架構（以描繪假設解決的情景及演練問題解決的方法）、行動作業架構、正向回饋（為掌握焦點解決團體諮商於暫停時間給予成員正向回饋的精神等內容），方案單元詳如表二。



表二
焦點解決團體諮商方案單元表

階段	單元名稱	單元目標	焦點解決團體諮商精神
初期階段	相見歡	<ol style="list-style-type: none"> 1.協助成員相互認識，建立團體融洽、開放的氣氛。 2.澄清團體之目標、性質，瞭解此團體與其他生活經驗不同。 3.協助成員建立正向團體規範。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.讓成員學會確認現今遇到的問題是可以被解決的。 2.自己的生活可以由自己來決定。
	我的問題不是問題	<ol style="list-style-type: none"> 1.成員相互分享想在生活中改善的問題。 2.成員分享問題時，能感受到被同理、瞭解及支持，建立同盟關係。 3.成員對於採取步驟來解決問題能感到有希望與力量。 4.協助成員將問題一般化和重新架構。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.自己是解決自己問題的專家。 2.瞭解成員對自身的期待。
中間階段	我的資源	<ol style="list-style-type: none"> 1.成員經驗到自己的問題與其他人的類似。 2.成員意識到自己有能力面對問題，自己是具有潛能的，且改變是不斷發生。 3.成員學習為團體的進展負起責任。 4.協助成員建立個人正向目標。 	使用結合負向情緒的建設性預設問句來處理成員情緒。
	潛能的發揮	<ol style="list-style-type: none"> 1.協助成員從想像問題不存在時的改變，來引發現在具體行動以達成目標。 2.成員經驗到改變正在發生，並願為自我改變負責。 3.學習並演練尋求有建設性、例外經驗中的解決之道。 	覺察到在團體內外自我的差異，例外經驗使成員對未來深具信心。

續表二

階段	單元名稱	單元目標	焦點解決團體諮商精神
	資源整合	<ol style="list-style-type: none"> 1. 成員將從其他人分享中獲取解決的方法。 2. 成員由彼此幫助來建構解決問題的方法。 3. 經由分享，成員凝聚自身的能力並學習到因應的技巧。 4. 成員整理資源清單以利未來的使用。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 將例外架構與正向經驗相聯結。 2. 強調個人潛能。
	你好，我好	<ol style="list-style-type: none"> 1. 成員對過去經驗採取新的觀點，建構解決方法的資源。 2. 學習如何看待他們過去的經驗並瞭解正向的一面。 3. 學習如何運用過程的技巧、能力和例外去面對當前及未來的困難。 4. 學習如何去經由想像來演練解決的方法。 	著重個體自我解決能力。
結束階段	行動計劃	<ol style="list-style-type: none"> 1. 成員學習如何形成一個可以達成的計畫。 2. 成員能在團體中分享計畫，並演練他們的計畫，而從團體中獲得行動的支持力量。 3. 成員以他們的能力實踐解決方法，並從中得到自信。 	瞭解嘗試做了不同的事或方式可以帶來問題解決的契機。
	豐年祭	<ol style="list-style-type: none"> 1. 統整團體經驗。 2. 成員分享他們執行計畫時做了什麼？ 3. 對自己在執行計畫期間的想法、行動和感受負起責任。 4. 成員對於自己所帶來改變的體驗。 5. 成員將獲得一些想法，是團體結束後可以持續做下去的。 6. 互相祝福與回饋。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 成員整理在團體中學會之技巧及成功的經驗，再建構行動目標。 2. 成員檢視自己參加團體前後的差異，瞭解改變可以持續發生。

爲使正式研究團體進行順暢，並瞭解應注意事項，研究者於九十三年十一月至九十四年一月間進行預備性研究，九十四年二月至三月期間，研究者蒐集完整之領導者與成員訪談逐字稿，並整理二位學者對焦點解決團體諮商方案之修改意見，與指導教授做進一步的討論，找出預備性研究之豐富結論、應注意事項及參考價值。

(二) 訪談大綱

本研究訪談大綱之形成，由研究者依據研究目的和問題做修改，草擬訪談指引，於預備性研究團體結束後四十八小時內與領導者和成員進行訪談。經過預備性訪談後，發現：雖然在事前皆有共同開會討論如何進行訪談，但是在意圖訪談上仍會出現讓成員漫談，或只是結構化地指出領導者意圖的狀況，無法深入瞭解成員真確的想法。因而研究者再參考 Elliott (1986) 與 Martin、Martin、Meyer 和 Slemon (1986) 的刺激回憶面談指引，針對「團體領導者意圖訪談大綱」和「團體成員知覺意圖訪談大綱」進行修正，並與指導教授討論後實施。

1. 團體領導者意圖訪談大綱

- (1) 團體進行當時，你在這個段落中知覺到自己想傳達什麼概念給成員？(意圖)
- (2) 你在傳達這個概念時，知覺到的特殊意義和感受爲何？(知覺情形)
- (3) 你在傳達這個概念後，你觀察到成員的反應爲何？(行爲)
- (4) 成員的這些反應又讓你產生了哪些想法？(意圖)

2. 團體成員知覺意圖訪談大綱

- (1) 團體進行當時，你在這個段落中知覺到領導者想要表達的是什麼想法？(知覺領導者意圖)
- (2) 當你感受到領導者所傳達的想法後，覺得自己有什麼想法？(意圖)

(3) 你在感受到領導者所傳達的想法後，會如何讓他知道你的想法呢？
(行爲)

(4) 當你反應這些想法時，領導者又出現了哪些反應？(知覺情形)

本研究將每次團體歷程錄影後，搭配人際歷程回憶模式，以上列問題進行深度訪談，藉以找出焦點解決團體諮商領導者意圖與成員知覺狀況的一致性情形。為考慮成員與訪談者之熟悉度，會影響自我表達的狀況，在正式研究時訪談工作皆由研究者一人擔任。

(三) 評量者

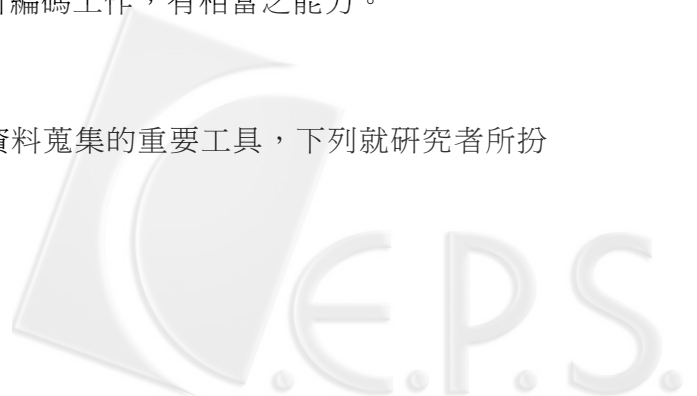
本研究為瞭解焦點解決團體諮商方案內容是否符合焦點解決精神、達成提昇成員自我價值的情形，邀請兩位對本諮商取向學有專精的專家，針對在正式研究前領導者使用此模式的團體方案予以評量，以建立專家效度。進行正式研究後，又曾邀請一位專家學者對某次團體歷程進行審核，瞭解領導者運用焦點解決團體諮商精神、理念和技術狀況。三位評量者均擁有博士學位，在大學教授短期諮商課程多年，除對焦點解決短期諮商有專業瞭解外，有關此一諮商取向之實務經驗也相當厚實。

(四) 編碼者

本研究共有三位編碼者，除研究者外，另有二名輔導與諮商學系博士協助編碼工作。二位協同編碼者，皆修習過「質的研究」及「諮商歷程研究」課程，並以質性研究方法完成獨立研究及博士論文，同時曾分別協助其他諮商歷程研究的編碼工作。因此二位協同編碼者，相當熟悉本研究中團體諮商歷程研究的主題內涵，對質性研究方法之分析編碼工作，有相當之能力。

(五) 研究者角色

在質性研究中，研究者本身即為資料蒐集的重要工具，下列就研究者所扮演的角色詳加說明。



1. 資料蒐集者與分析者

研究者於就讀博士班修業期間曾修過「質性研究」，並在老師指導過程中實際練習訪談技巧及質性資料的分析，另外獨立完成一篇質性研究報告。在歷程研究方面，研究者修習過「諮商歷程專題研究」，研究者對於如何將歷程資料以質化方式分析具實際經驗，這些經驗都有助於研究者在本研究過程中的資料蒐集與分析。

2. 研究者的自我涉入和檢核

在本研究中，研究者身兼訪談者和資料分析者，為避免研究者個人的主觀意識影響而引導受訪者回答研究者所要的資料，儘量尊重受訪者之表達方式，使用開放型問題詢問，以避免過度封閉之答案，無法提供研究豐富之資訊。

在訪談資料的蒐集和分析時為避免研究者主觀詮釋，一方面在資料謄寫完畢後暫放二週，再開始進行資料的一致性評量與編碼分析，並與另二位編碼者共同討論客觀分析資料的原則，有助於客觀資料的呈現。另一方面，資料分析一個月後始進行研究結果撰寫，儘量避免研究者本身的期待與觀察對資料呈現的干擾。

四、資料處理

本研究以焦點解決團體諮商領導者意圖，做為領導者和成員知覺一致性之主要關鍵，在每次團體結束後，研究者分別與領導者和成員（共八名），每位依序先觀看錄影帶八十分鐘，在認為領導者有意圖處停止，進行人際歷程回憶（IPR）的深度訪談。

研究者將資料蒐集完畢後，將訪談錄音帶內容重聽一遍，確定並未透露團體領導者與成員的基本資料之後，交給有經驗的文字轉謄者，並說明該注意的研究倫理，以保護受訪者隱私。整理研究者與領導者、成員二種訪談資料共六十四份之逐字稿時，邀請協同編碼者協助資料分析，雙方就觀點不一致處進行溝通，以調整研究者個人主觀之限制。

(一) 信度

採用以下步驟實施：

1. 詳讀領導者與成員之訪談逐字稿。
2. 研究者及編碼者對編碼和分析資料做相互討論以形成編碼原則：
 - (1) 當逐字稿出現多層面訊息時，適時予以斷句，再逐一編碼，以避免訊息的忽略，並充份反映受訪者的訊息。
 - (2) 編碼時先剔除不屬於意圖範疇的語句。
 - (3) 以受訪者所知覺領導者意圖做為編碼依據，前後脈絡統整後，再逐一對照逐字稿來整理。
 - (4) 若受訪者語句不完整，但與意圖有關者，則利用前後文句，予以完成句子，再行編碼。
3. 發展與組織核心類別。
 - (1) 針對第一次團體歷程中領導者和二位成員的訪談逐字稿，由三人先分別進行開放性編碼，再進行討論，並計算出三人在進行編碼時，領導者和成員意圖的一致性，計算方式為分別計算摘錄出的意圖個數，以三人所摘錄一致之總數做為分子，一致加上不一致之總數做為分母，計算所獲得。
 - (2) 經過研究者和二位編碼者，針對不同的二次團體歷程中領導者和二位成員的訪談逐字稿，反覆討論後，再進行相似意圖的歸類與修正。
 - (3) 研究者和二位編碼者將同一類意圖予以命名，並依據詞性一致化。
4. 領導者與成員知覺意圖一致性計算等來進行。

至於領導者與成員知覺意圖一致性計算方式，是由研究者先依照每次團體歷程段落，找出領導者和成員所知覺到的意圖，進行勾選（如附錄一）。再將領導者意圖數（N）乘上成員數（7）視為分母（ $N \times 7$ ），即成員應完全知覺領導者意圖之總數（M），而成員勾選的總數為分子，藉以瞭解成員真正知覺的狀況。由此計算出領導者意圖傳遞給成員的過程中，知覺的比例，用以說明兩

者之一致性 (C) (如附錄二)。

$$\text{公式：} M/N \times 7 = C$$

研究者與二位編碼者針對領導者意圖於二次團體歷程中分別之一致性部份為 .92 和 .85，針對第一位成員知覺到領導者意圖之一致性分別為 .88 和 .86。

(二) 效度部份

除了專家效度、檢核符合焦點解決團體諮商之符合度外，尚有資料分析的信賴性和被研究者檢核研究結果等部份，七位成員對於研究者所進行之知覺意圖摘錄和核心主題，認為與他們所知覺的相符程度平均為 88.57%，顯示在效度上是被肯定的。

參、研究結果

研究者經過與二位編碼者三次討論的結果，並綜合整理八次團體歷程所得，將焦點解決團體諮商領導者意圖類型、成員知覺領導者意圖出現情形，及領導者與成員知覺意圖一致性分析等三項做進一步說明。

一、焦點解決團體諮商領導者意圖類型

研究者與編碼者先由訪談領導者意圖之逐字稿，進行編碼，接著再針對訪談成員知覺領導者意圖之逐字稿，進行編碼，結果發現領導者意圖為：(一) 團體導向與文化建立；(二) 蒐集資料與評估成員；(三) 目標導向與擬定；(四) 對問題意義再建構；(五) 例外衍生解決；(六) 探索與支持；(七) 注入希望；(八) 賦予力量；(九) 增強改變；(十) 擬定行動計畫等十類。

為求更精確瞭解領導者意圖的意義，以下將抽樣引述領導者及成員於每次團體結束後之訪談逐字稿對話，做為範例陳述。對話過程中 L 為領導者，I 代表意圖的訪談，第一個數字是第幾次團體後的訪談，第二個數字是在當次訪談中第幾句的對話，如：LI-05-022，即為領導者在第五次團體歷程結束後訪談

中第二十二句對話。如：AI2-01-002，即為第二位成員在第一次團體歷程結束後訪談中第二句對話。

（一）團體導向與文化建立

在團體歷程中，領導者會產生此項意圖，藉以增進成員間彼此互動、協助成員瞭解目前的狀況、進入團體前的準備或轉換、瞭解團體的目標和走向。目的在於發展團體凝聚力，建立團體規範和調節團體基調。例如：

開始為這個團體定調，今天做比較多是團體文化和規範的塑造，一方面是告知他們團體是什麼？讓他們更清楚團體走向，另一方面則為他們參與這個團體所擔任的角色做瞭解，並協助他們認知團體與他們的關聯。(LI-01-006)

就是之前所知道的資訊是，這個小團體是可以增加自信心，我就是表達出自己想學到什麼，領導者是想要讓我們知道團體是可以達成什麼樣的目標。(AI2-01-002)

由上述語句可看出，領導者期待建構一個屬於這個團體的文化，並由大家共同參與所訂定的規範中，讓成員瞭解參與團體所必須要負擔的責任和可以得到的協助與收穫。而成員藉由領導者團體導向與文化建立意圖指引，感受自我對團體的責任，提升參與力，使成員更聚焦於團體議題的討論。

（二）蒐集資料與評估成員

領導者遵循著團體的流動，鋪陳成員對問題的看法，讓成員能知覺自己所擁有的資訊，並聚焦於議題上，當發現自我某些矛盾、不一致和未來改變性的時候，會產生此項意圖，目的在於能增進對自我覺察及挑戰。例如：

成員慢慢發現在團體中所看到的自己與平時有很大差別，我慢慢釋放一些訊息，讓成員去對照和感受，對自己產生更多的認識，更覺察到自己的問題所在，困擾是什麼？我覺得這樣的作法應該發揮一些功效，在團體後半段，慢慢的有些人感到團體動力不一樣了。(LI-01-024)

我現在比較知道原來自己身邊還是有很多資源，例如有人可以提供補習的管道，有人會告訴我該如何抉擇，還有該去那裡找尋資料，才能讓我在做抉擇時知道我有多少勝算。(AI6-07-022)

由上述語句可看出，領導者透過一些鋪陳，讓成員們可以覺察到自己目前所遇到困擾的狀況是什麼？在大家共同營造安全和接納的情境中，成員慢慢會有些改變。而成員藉由領導者指引，可以發覺自身的資源，並學會去主動規畫和尋求問題解決的方法。

(三) 目標導向與擬定

當領導者想讓成員瞭解到自身正向力量和資源的獲取，對未來方向再確認，使成員覺得有目標、有能量，並列出達到目標的方法時，會產生此項意圖，目的在於引導成員更清楚知覺自身解決問題的可能性，而設定可達成的目標。例如：

我發現蠻多 member 比較習慣看到自己挫敗的東西，或是比方說身體的限制、身材、或是能力不足的地方，好像會佔去很多的比重，要去反映出他們知覺到自己優點，或是知覺到自己的缺點，對自己的影響在哪個地方，產生在哪個地方。……或許可以設定屬於自己的目標來做下一步的工作。(LI-05-011)

就是(沉默五秒)領導者應該是希望試著讓別人來瞭解我們，給我們正向的鼓勵，讓我們學習為自己設目標。(AI4-01-026)

由此可看出，領導者瞭解到成員的需求，而與成員共同形成符合成員需求的目標，可使成員聚焦於「此時此刻」可改變的事物上，更能將目標具體化，朝向正向的思考。讓成員聚焦於自身的問題解決上。成員藉由領導者的引導，學會如何為自己思考未來和訂定確實可行的目標，賦予行動的可能性。

(四) 對問題意義再建構

領導者為協助成員創造改變的契機，修正他們現在不適當的信念和感覺，讓他們質疑維持現有模式的可行性，對問題產生重新詮釋和賦予新的正向意義時，會產生此項意圖，目的在於使自己得以學習看到正向的價值，進而有不同的態度來面對自己的問題。例如：

在討論父母議題，可以看出來大家有很多猶豫和掙扎……成員們都提供很多寶貴的經驗，也讓他們重新整理和思考今日活動給他們的感受，讓他們可以重新看待自己所面對的狀況或問題，並加以解決。(LI-03-084)

比如說想法或者是一些說話方式跟行為都有些改變。我覺得可能對問題有不同的看法了，重新命名後會讓思考變得比較正向，覺得問題沒有那麼嚴重……也可以好好地與問題相處。(AI2-04-036)

由上述語句可看出，領導者透過成員間的互動和經驗，讓他們可以對目前所遇到的問題重新詮釋，並有解決問題的信心。成員藉由領導者所引發由不同事件的思考，加速讓成員看到問題其實可以改變和解決，增強他們對問題的重新建構意義。

(五) 例外衍生解決

領導者在團體歷程中，去引領成員看到問題不發生和比較不嚴重時的狀況，創造行動、想法和感受的新連結，使成員的經驗生效，轉而到問題可以解決的可能性，藉以激發成員的能力、力量與信心。例如：

我提到他這個問題，好像只有現在跟結尾，中間不見了，我有問他說比較內在的看法，看看這幅畫有蠻多的層次，他的籠子有上鎖，鎖和籠子是不是代表一些意思，如果鎖和籠子有一樣東西不見了，會怎麼樣？是發生了什麼事才會不見？(LI-02-058)

我覺得這樣的引發的確會讓我去思考，其實自己從小的環境真的影響我很多，所以有例外的引發、解釋這樣連結的原因，對我會有一些影響，領導者

都能幫我看清楚我的問題在那裡再修正，其他成員的分享經驗也讓我學習到很多可修正的方法。(AI3-03-013)

由上述語句可看出，領導者期待能透過他們自己問題不發生時的成功經驗，及共同分享的例外經驗，以協助成員產生解決問題的力量和方法。成員藉由領導者所使用的例外經驗，和自我成功經驗的分享，這些或許都是成員早已熟悉的，所以不需重新學習，發掘到自我資源，瞭解到自我改變的力量。

(六) 探索與支持

領導者為增進團體歷程的深度，提供溫暖、支持和同理的環境，使成員得以在團體安全和諧的人際互動中，對自我有更深入的探索、體驗和學習。例如：

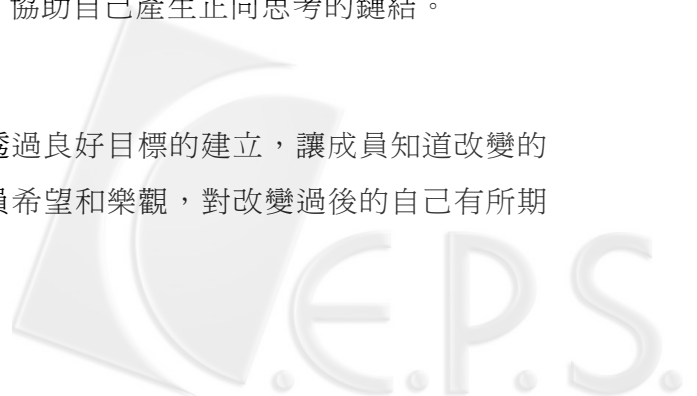
我後來留一個伏筆就是當你生病這個議題在身上打轉時，有誰特別關注這個部份，你那時候看到自己哪些資源？生活當中其實是有很多片段的時刻是值得開心的，那段時間是可以快樂的，當我轉變眼光的時候，會有什麼不同？(LI-05-032)

領導者想要知道說，我為什麼會有這樣的想法。然後請同學說出對我的感受，驗證我的想法跟他們是不是一樣，可祛除我的不安全感，也是在以我為示範，鼓勵我們要正向看待事情。(AI2-04-012)

由上述語句可看出，領導者透過關鍵時刻的感受來引領成員，瞭解問題是可以被解決的，自己並不是唯一不幸的人，透過這些探索和他人的支持，可以從正向思考自己可以解決問題的行動。成員由領導者立即性處理對自我的疑惑中，感受到原來自我很侷限，未能跳出框架來思考，經由其他成員的分享，領導者的支持和團體歷程活動中的探索，協助自己產生正向思考的鏈結。

(七) 注入希望

在焦點解決團體諮商中，領導者透過良好目標的建立，讓成員知道改變的可能性，能滋長成員的希望，帶給成員希望和樂觀，對改變過後的自己有所期待。例如：



其實我潛在一些 good moment，好的時光，他們常說我沒有想到對什麼東西我是有信心的，我就說你有一個替代的方法，就是你現在已經專四了，這段時間，哪一些時候你過得很快樂，那個時候你做什麼，你有什麼樣的人對你特別重要影響你？(LI-07-024)

我覺得領導者要讓我們把現在的不快樂祛除……，就是說……，領導者想要讓我們對明天還有希望的那種感覺，所以他以這一句疑問句：「明天還有奇蹟的話，你們會怎麼做？」正向的來看待事情。(AI5-02-018)

由上述語句可瞭解，當成員受到情緒很大影響，會出現一些負向思考時，領導者利用一些方式，或藉由好的經驗引發，讓成員有勇氣可以面對挑戰，並對自我有信心，覺得樂觀和有希望。成員由領導者的引導，瞭解到如何鼓勵自己和他人，產生可以面對問題的能量，使自己可以更瞭解自己的狀況，進而有希望感。

(八) 賦予力量

領導者透過團體歷程賦予成員改變自己的力量，先由正確的知覺和訊息，來改善在認知和行為上的瓶頸，進而得以改變自己的行動，並提升自我效能和行動能力。例如：

我覺得就是鼓勵其他成員能夠去瞭解到○○的內心。也希望○○可以坦然地說出自己心中的事，給他一些力量，讓他覺得可以去想辦法解決這件事。
(LI-04-022)

可以讓我多學習，讓自己在溝通上更有信心，也把原來覺得不可能的事變可能。(AI3-03-018)

由上述語句可瞭解，當領導者給予成員鼓勵，讓成員可以自己思考，知覺到自己有能力可完成事情時，才會有更進一步的行為改變空間。成員由活動或他人分享中，可感知到該如何解決問題，而不要侷限自我，具備可以行動和有力量感覺，進而會進行行動計畫。

（九）增強改變

當領導者協助成員在團體歷程中，發覺自我的改變和覺察到他人的不同，願意嘗試新行爲，並鞏固已改變的行爲，領導者隨即肯定和強化這些改變，鼓勵他們維持改變的能力和方向，例如：

在最後的時候是比較是統整跟賦權，就是給祝福跟 say goodbye，他們潛在的期待，就引發他們比較高的能量，讓行爲改變更加穩定，我鼓勵他們去維持，並請他們常常發覺事情的不太一樣是如何發生的？（LI-08-021）

領導者說的話和使用方法，讓我更積極面對未來挑戰……我發現我原來也可以做得到，一定要持續才行。（AI7-08-045）

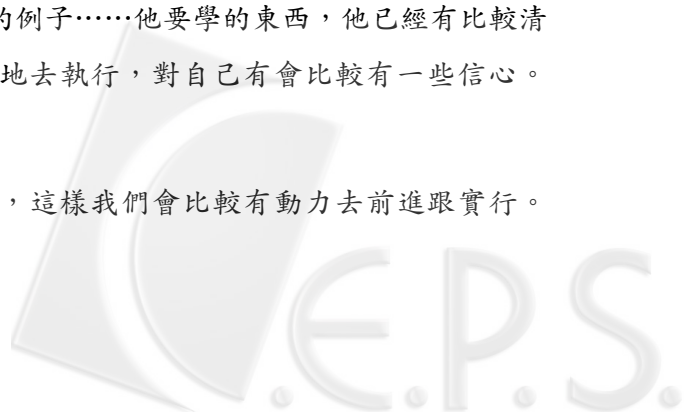
由上述語句瞭解到，領導者藉著讓成員體驗，來讓他們可以瞭解到自我已有的改變，可以加強成員改變的動力和確認改變的能力與方向。成員知覺到領導者的話語中，會引發他們去預見成功的未來，發覺到自我的改變，繼續維持讓自己更有勇氣可以面對困擾和挑戰，更協助自己達到成功。

（十）擬定行動計畫

焦點解決團體諮商是具有行動力的指引，當成員願意改變時，要趁勝追擊繼續改變的狀況，才能協助他們擬定如何去行動的計畫，讓成員繼續執行改變，例如：

我不同的學習態度，學習方法，我得出不同的效果，……，當我有興趣，我有明確的目標的時候，我是有能量的，我可以設定我的目標，我知道怎麼樣去行動，像○○的例子就是很好的例子……他要學的東西，他已經有比較清楚的規劃，其實他就會按部就班地去執行，對自己有會比較有一些信心。（LI-07-032）

要讓我們對未來設定好一個目標，這樣我們會比較有動力去前進跟實行。（AI5-08-003）



由上述語句瞭解到，當成員有想法想改變自己或已有做法，但仍不穩定時，領導者會適度地給予成員鼓舞和澄清，讓成員可以自己擬定行動計畫，繼續執行改變的狀況。成員由團體歷程中感受力量和確定目標後，為自己設立很好的行動計畫，有能量去執行，才能達成目標。

綜合上述十個意圖的說明敘述，及研究者與編碼者、指導教授間之討論發現：當成員對團體熟悉度不夠，或不清楚團體規範時，領導者會有建構性的意圖出現，如目標導向與擬定，和團體導向與文化建立；當成員對於問題感到迷惑，或是難以解決時，領導者會利用例外衍生解決，重整身邊可用的資源，方能產生對問題意義再建構；當成員受到情緒很大影響，出現一些負向思考時，領導者會讓成員覺得被尊重和接納，領導者製造一些機會，讓成員因體驗探索與獲得支持，而感到樂觀和有希望，才不會被問題的迷霧所遮蔽，發現自己解決問題的能力，給予行為改變的肯定並增強；當成員懷疑自己的能力時，或想改變自己或已有做法，但仍不穩定時，領導者會使用賦予力量和擬定行動計畫來增強改變。

二、成員知覺領導者意圖出現的情形

依據上述領導者與參與成員，進行人際歷程回憶（IPR）的深度訪談，發覺在知覺領導者意圖的段落幾乎一致，並且領導者的意圖也十分明顯被覺察。研究者綜合八次團體歷程中，領導者與成員知覺意圖類型出現情形，如表三。



表三
綜合八次團體歷程中領導者意圖出現情形

領導者意圖	第一次	第二次	第三次	第四次	第五次	第六次	第七次	第八次	總數
團體導向與文化建立	2	2	4	3	2	4	1	2	20
蒐集資料與評估成員	2	1	4	0	0	0	0	0	7
目標導向與擬定	5	3	4	2	6	5	6	3	34
對問題意義再建構	0	0	2	1	0	0	0	0	3
例外衍生解決	4	6	2	4	7	3	8	2	36
探索與支持	2	0	1	3	0	0	0	0	6
注入希望	1	3	2	3	4	2	4	2	21
賦予力量	0	6	1	2	0	0	1	0	10
增強改變	1	0	1	0	0	0	1	1	4
擬定行動計畫	2	0	2	1	2	6	5	3	21
總數	19	21	23	19	21	20	26	13	162

研究者發現焦點解決團體諮商較重視行動性、可能性、目標和未來，及資源尋找的建立。綜合八次團體的彙整，領導者共出現了 162 次意圖，其中以「例外衍生解決」36 次最多，其次為「目標導向與擬定」34 次，第三為「注入希望」和「擬定行動計畫」21 次，第四為「團體導向與文化建立」20 次。

「例外衍生解決」居冠之原由，在於符合焦點解決團體諮商精神，由例外或成功經驗來發掘自身的資源，找尋到自己的優勢，以協助成員能做出小步驟的目標設立，鼓勵成員為自己負起責任，進而可以產生解決的潛能和方法。以第七次、第五次和第二次出現最多，這與成員所知覺到領導者在焦點解決團體諮商後四次都以解決問題方法相符。

「目標導向與擬定」也是焦點解決團體諮商所重視，目標愈清楚明確愈

好。首先要請成員都能說出自我的目標。接著再評估每位成員的目標，以期能創造出團體共有的目標，建構出未來解決的圖像。

「注入希望」和「擬定行動計畫」意圖，可協助成員藉由賦能感的提供，更具有信心去做改變，可以自行規畫並執行行動計畫及鞏固行為的改變。

「團體導向與文化建立」意圖，在於焦點解決團體諮商的重視領導者與成員的合作、平等與共融的諮商關係。透過對團體意義與責任的瞭解，可讓此團體更有效能，可促使成員認定自我目標而有所行動，以第三次和第六次出現最多。

出現最少次者為「對問題意義再建構」3次，「增強改變」4次，及「探索與支持」6次。「探索與支持」也可能與焦點解決團體諮商的精神並不全符合，比較少使用，但是仍為重要催化團體進展、創造團體氣氛的意圖，讓成員間有良好的情緒支持與回饋為主，此與 Kivlighan 和 Kivlighan (2004) 的研究結果相符：團體諮商領導者意圖以結構、安全氣氛和人際上表現比個別諮商師優異。

八次團體歷程中，領導者意圖變化是第一次團體歷程 19 次逐漸增加，至第四次團體歷程後有些下滑，至第七次為最多，領導者意圖共出現 26 次，至第八次團體歷程時，出現 13 次為最少。

由表三可以看出，本研究之領導者本身較著重於引發成員自我能力感的建立，和鼓舞自我解決的能力，因而成員對領導者意圖最容易知覺到的是相關於希望感（21 次）和目標導向的意圖（34 次），最少知覺到的是對問題意義的再建構、探索與支持、蒐集資料與評估成員和增強改變意圖。

三、領導者與成員知覺意圖一致性分析

研究者於每次團體歷程結束後，依照團體歷程進行之時間，及訪談領導者與成員後，依據信度分析方式，於每次團體結束後皆進行領導者與成員知覺意圖一致性計算，分別為 .64、.67、.77、.68、.69、.72、.75、.73，八

次團體彙整的一致性為 .71。

各次團體歷程的一致性中，以第一次團體歷程的 .64 為最低，因為第一次才剛開始團體，成員尚不太清楚領導者的意圖產生過程，如陳雅英（1995）所提出的「熟悉性假設」（familiarity hypothesis）看法，來解釋因諮商歷程中較多的談話內容相似性，使得成員對領導者意圖知覺較為正確，因而剛開始的知覺性會比較低。以第三次團體歷程的 .77 為最高，可能是因為當次團體歷程，領導者十項意圖皆有被成員知覺到，而且當次團體歷程之出席率是最低的，如祛除此項原因，則以第七次團體歷程的 .75 為較高，在此次歷程中，雖然只有七項意圖產生，但是卻為八次團體歷程中，出現最多意圖的一次，由此可證明成員並不會因為對團體歷程熟悉，或是對領導者談話內容的相似性、重複性，而影響對領導者意圖的知覺。

肆、討論與建議

本研究依據上述研究發現，提出以下的討論與建議，以供領導者知能訓練，及諮商實務工作者與未來研究者，作為參考。

一、實務上討論

本研究選取焦點解決團體諮商取向做為主軸，針對沒有自信的成員進行八週的團體歷程，發現成員接受程度高，且也因為知覺到領導者意圖愈一致，而產生變化愈大，或有所提昇，可見焦點解決團體諮商模式適用於大專學生，在諮商實務上有所貢獻。在領導者意圖的思考及運用上應注意以下要點：

（一）研究結果對團體諮商的意義

1. 意圖研究應以領導者所持之諮商理論思考方向來進行

本研究發現，領導者的意圖會隨著領導者本身所受相關理論訓練有關，例

如：例外衍生解決和擬定行動計畫等，這些都是焦點解決短期諮商精神，也更增進團體歷程的進展。

在與吳秀碧等人（2003）的領導者意圖相比較，發覺：相同之意圖有團體導向與文化建立、催化團體歷程（目標導向與擬定、探索與支持）二者；不同者在於焦點解決團體諮商著重於對問題意義再建構、例外經驗、賦予力量、增強改變和擬定行動計畫，十足行動性，重心在於成員需求。吳秀碧等人（2003）的領導者意圖則比較是以促進團體凝聚力和滿足領導者的需求為主軸，方向和需求方面顯然十分不同。

2. 領導者的意圖與成員知覺愈一致，愈能達成諮商目標

從成員知覺領導者意圖之研究發現：第三次團體和第七次團體，成員知覺領導者意圖與領導者自我知覺意圖的一致性比較高，也顯見當次的團體歷程成效中，達成諮商目標的可能性愈高，成員的感受更強，也更被鼓勵行為的改變和自我效能的提昇。

從本研究發現，在團體歷程結束後，進行人際歷程回憶（IPR）的深度訪談時，發覺領導者意圖愈明顯，成員愈容易知覺到，而成員知覺到再表達出來，也需視成員的狀況和領導者對行為的正確解讀，才能產生下一個適切的意圖。當成員知覺領導者意圖與領導者愈一致，團體歷程也愈活絡，愈易達成諮商目標。

3. 領導者語言的能量，使成員得以產生正向思考及行動的能力

從本研究發現，焦點解決團體諮商模式，以引發成員的自身資源為出發點，因而有關目標導向、解決潛能、希望感、團體結構和行動性意圖，比較容易被覺察到。可見成員對於愈清楚架構和語言使用的意圖，愈容易被知覺。團體領導者如能善用語言的能量，才能清楚傳遞訊息讓成員知覺到領導者之意圖。

未來應用焦點解決團體諮商或其他相關理論的領導者，必須更有結構性及善加鋪陳，善用語言，方能使成員比較容易知覺到領導者的意圖。

(二) 研究結果對焦點解決團體諮商領導者的建議

1. 領導者意圖中，關於成員問題解決能力者，宜早出現

從本研究之成員知覺領導者意圖類型出現情形而言，問題意義再建構意圖是比較能創造成員對問題重新詮釋和賦予正向意義者。卻未能於第一次或第二次團體出現，也失去讓成員盡早進入問題解決的可能性和先機，如能改善，將使此意圖更具有行動力。

2. 與理論未盡相符之領導者意圖，也有觸發成員改變的重要性

從本研究之成員知覺領導者意圖類型出現情形發現，探索與支持以及蒐集資料與評估成員此二項意圖，與焦點解決團體諮商之精神相符性不大，卻為不可或缺之意圖，例如：仍是要遵循團體諮商的基礎，尤其是團體導向與文化建立，不屬於焦點解決團體諮商精神的意圖也是重要的觸發點。雖然極少使用，但可結合其他意圖一起出現時，即產生大功用。

3. 成員知覺領導者意圖展現，首重希望感及目標導向

從本研究發現，成員知覺領導者意圖展現中，首重希望感及目標導向，第三為例外衍生解決意圖，第四為團體導向與文化建立意圖。可見成員比較能接受鼓勵、希望和支持的相關意圖，以達成自我形成的目標。而與領導者重視挑戰認知，或給予例外經驗之看法，略為不同。然而都是有目標導向的。可見焦點解決團體諮商，仍是以設立良好的目標為首要條件。

因而領導者在團體歷程中，必須注重此時此地成員的感受及狀況，才能有效地讓成員知覺到意圖。目標導向意圖，應是所有團體諮商者都必須重視的。

二、對未來研究建議

(一) 擴增研究主題，以建構未來團體歷程發展之可能性

焦點解決團體諮商模式，尚有許多主題是可待研究的，可由此研究成果為基礎，進行團體治療因素或每位成員內在歷程建構變化的瞭解，更進一步與本

研究團體之發現，作一比對和瞭解。也可朝向由介入策略所引發成員的改變，導致團體效能提昇的方向來思考，或就單一歷程中，領導者意圖與成員知覺之瞭解，進行更深入細緻的循環說明。

（二）擴大研究對象的適用性

焦點解決團體諮商模式在大專校院學生的應用上，會提昇缺乏自信學生之自我效能與價值，另外在不同對象、學校類型的應用上也應有所不同，可作進一步的瞭解。也可以與多位研究者有所串連。如果都是使用焦點解決團體諮商方式所帶領的某一特殊對象學生團體，可以相互驗證或比較，或許可以找出領導者意圖與成員知覺一致性的組型。

因此建議，若未來能將範圍擴大，如以社區為主的來源，可以只設定一定年齡的範圍，適當的地點，會有更多不同類型的參與者，使團體的進行朝多元的發展的可能性。

（三）嘗試不同研究方法，以提昇成員知覺領導者意圖的不同面向

本研究採取人際歷程回憶（IPR）模式來做資料蒐集，雖然比由領導者自陳之測量來得更客觀些，但在訪談時，仍然受限於由領導者或者是成員自行決定有意圖的片段。未來如果除了領導者和成員觀看錄影帶外，尚有相關評量標準可供參考，將可提昇客觀性。

因此建議，在成員知覺領導者意圖部份，可增列採用時間序列方式來計算，或者是發展客觀之評量工具，增加團體成員與領導者間彼此對意圖知覺的一致性之「質與量」的發展，可以看出「線性」發展，並以此一致性的提昇趨勢，作為團體效果之驗證。



附錄一

第一次團體歷程領導者意圖與成員知覺意圖一致性統計（勾選）

段落取名字	領導者意圖	時間	成員一	成員二	成員三	成員四	成員五	成員六	成員七
	目標導向與擬定	00:01:45			✓		✓	✓	✓
	目標導向與擬定	00:02:23			✓		✓	✓	✓
	團體導向與文化建立	00:03:20	✓	✓		✓			
團體意義	目標導向與擬定	00:11:56	✓	✓		✓			
	團體導向與文化建立	00:12:56		✓	✓		✓	✓	✓
鑲嵌意義活動	蒐集資料與評估成員	00:15:51	✓		✓	✓	✓		
	注入希望	00:15:51	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	例外衍生解決	00:20:05		✓			✓		
	探索與支持	00:20:18		✓		✓		✓	✓
自畫像分享和冥想	例外衍生解決	00:23:58	✓		✓		✓	✓	✓
	例外衍生解決	00:31:23		✓	✓		✓	✓	✓
	目標導向與擬定	00:45:30		✓		✓	✓	✓	
	目標導向與擬定	00:56:26				✓	✓		
	擬定行動計畫	00:58:01	✓				✓	✓	
	增強改變	01:01:17			✓		✓		✓
由他人角度來看圖像	例外衍生解決	01:05:38	✓	✓		✓	✓	✓	
	探索與支持	01:08:12	✓		✓		✓		
	團體導向與文化建立	01:10:20		✓	✓	✓			✓
溝通型態	擬定行動計畫	01:12:23	✓	✓	✓	✓		✓	✓

附錄二

第一次團體歷程領導者意圖與成員知覺意圖一致性統計

意 圖	領 導 者	成 員 一	成 員 二	成 員 三	成 員 四	成 員 五	成 員 六	成 員 七
團體導向與文化建立	2	1	2	2	2	2	2	2
蒐集資料與評估成員	2	1	0	1	1	1	0	0
目標導向與擬定	5	1	3	3	4	4	3	3
對問題意義再建構	0	0	0	0	0	0	0	0
例外衍生解決	4	3	3	2	2	4	3	2
探索與支持	2	1	1	1	1	1	1	1
注入希望	1	1	1	1	1	1	1	1
賦予力量	0	0	0	0	0	0	0	0
增強改變	1	0	0	1	0	1	0	1
擬定行動計畫	2	2	2	1	2	1	2	1
總 計	19	10	12	12	13	15	12	11

註：領導者意圖與成員知覺一致性的計算為： $85/19 \times 7 = 0.64$

依據上述之做法，計算出八次領導者意圖與成員知覺之一致性。

針對本文之任何回應、回饋或意見，請直接聯繫：邱美華，台中市西屯區
 僑光路 100 號，e-mail: alisa@ocit.edu.tw，僑光技術學院通識教育中心，04-
 27016855 轉 1314。謝麗紅，彰化市進德路 1 號，e-mail: lhhsieh@cc.ncue.edu.tw，
 彰化師範大學輔導與諮商學系，04-7232105 轉 2217。

收件日期：96 年 06 月 11 日
 複審一日期：96 年 10 月 07 日
 複審二日期：97 年 01 月 11 日
 通過日期：97 年 03 月 11 日



參考文獻

- 吳秀碧、洪雅鳳、羅家玲（2003）。團體諮商歷程中領導者意圖與聚焦之分析研究。中華輔導學報，13，117-148。
- 李錦虹（2004）。量化的探索式心理治療歷程研究回顧。輔仁醫學期刊，2，13-29。
- 段昌明、王麗斐（1993）。諮商過程研究的內容與研究方法分析：美國諮商過程研究的回顧、現況與展望。輔導季刊，29（3），1-13。
- 許育光（2005）。團體諮商轉換階段之人際歷程與領導者介入策略分析研究。國立彰化師範大學輔導與諮商學系博士論文，未出版，彰化。
- 陳雅英（1995）。印象深刻事件中當事人意圖知覺與當事人內隱反應之分析研究。國立台灣師範大學教育心理與輔導研究所碩士論文，未出版，台北。
- 張佳雯（2003）。焦點解決短期諮商應用於國中生人際關係之研究。國立台中師範學院諮商與教育心理研究所碩士論文，未出版，台中。
- 張德聰（1999）。運用焦點解決法於成人生涯轉換諮商效果之研究。國立台灣師範大學教育心理與輔導研究所博士論文，未出版，台北。
- 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。
- 羅華倩（2000）。焦點解決取向團體諮商對高職害羞學生輔導效果之研究。國立高雄師範大學輔導與諮商研究所碩士論文，未出版，高雄。
- Bednar, R. L., & Kaul, T. (1994). Experiential group research. In A. E. Bergin & S. L. Garfield (Eds.), *Handbook of psychotherapy and behavior change* (4th ed.) (pp. 631-643). New York: John Wiley & Sons.
- Berardi, C. M. F. (2000). *An investigation of the cognitive process of group leaders' intentions*. Unpublished doctoral dissertation, Indiana University, Indiana.
- Coe, D. M. (2000). *Solution-oriented group counseling in community mental health: An*

- outcome study*. Unpublished doctoral dissertation, Kent State University, Ohio.
- De Shazer, S. (1988). *Clues: Investigating solutions in brief therapy*. New York: W.W. Norton.
- 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: Guilford.
- Hill, C. E. (1992). An overview of four measures developed to test the Hill process model: Therapist intentions therapist response modes client reactions and client behaviors. *Journal of Counseling and Development, 70*, 728-739.
- Hill, C. E., & Corbett, M. M. (1993). A perspective on the history of process and outcome research in counseling psychology. *Journal of Counseling Psychology, 40*(1), 3-24.
- Hill, C. E., Helms, J. E., Spiegel, S. B., & Tichenor, V. (1988). Development of a system for categorizing client reactions to therapist interventions. *Journal of Counseling Psychology, 35*, 27-36.
- 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.
- Horvath, A. O., Marx, R. W., & Kamann, A. M. (1990). Thinking about thinking in therapy: An examination of clients' understanding of their therapists' intentions. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 58*, 614-621.
- Kivlighan, Jr. D. M., & Kivlighan, M. C. (2004). Counselor intentions in individual and group treatment. *Journal of Counseling Psychology, 51*(3), 347-353.
- Kivlighan, Jr. D. M., & Tarrant, J. M. (2001). Does group climate mediate the group leadership-group member outcome relationship? A test of Yalom's hypotheses about leadership priorities. *Group Dynamics, 5*, 220-234.
- LaFountain, R. M., & Garner, N. E. (1996). Solution-focused counseling group: The re-

- sults are in. *Journal for Specialists in Group Work*, 21, 128-143.
- Marmar, C. R. (1990). Psychotherapy process research: Progress, dilemmas, and future directions. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 58(3), 265-272.
- Martin, J. (1984). The cognitive mediational paradigm for research on counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 31(4), 558-571.
- Martin, J., Martin, W., Meyer, M., & Slemon, A. G. (1986). Empirical investigation of the cognitive mediational paradigm for research on counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 33(2), 115-123.
- Martin, J., Martin, W., & Slemon, A. G. (1989). Cognitive-mediational models of action-act sequences in counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 36, 8-16.
- Metcalf, L. (1995). *Counseling toward solution: A practical solution-focused program for working with students, teachers, and parents*. West Nyack, NY: Center for Applied Research in Education.
- Metcalf, L. (1998). *Solution-focused group therapy: Ideas for group in private practice, school, agencies, and treatment programs*. New York: The Free Press.
- Miller, M. J. (1997). Counselor intentionality: Implications for the training of beginning counselor. *Counseling & Values*, 40(3), 194-203.
- Sharry, J. (2001). *Solution-focused groupwork*. London: SAGE.
- Webb, W. H. (1999). *Solutioning: Solution-focused interventions for counselors*. New York: W. W. Norton.
- Walter, J. L., & Peller, J. E. (1992). *Becoming solution-focused in brief therapy*. New York: Brunner/Mazel.



An Analysis of Group Leader's Intentions and Members' Perception Consistency in Solution-Focused Counseling

Mei-Hua Chiu
The Overseas Chinese Institute
of Technology

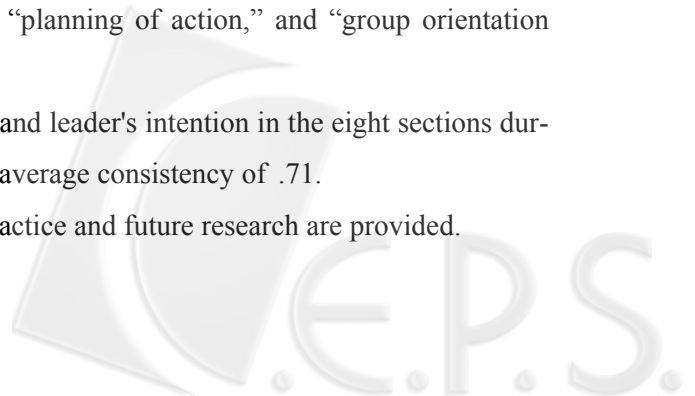
Lih-Horng Hsieh
National Changhua
University of Education

Abstract

This study aims to investigate the group leader's intentions and members' perception consistency in solution-focused counseling. A professionally trained and qualified leader was invited and seven junior college students were recruited to participate in eight counseling sessions as research subjects. After the end of each counseling session, the researcher conducted in-depth interviews with the leader and seven members within 48 hours, adapting the Interpersonal Process Recall model. The research findings are as follows:

1. There are ten factors pertaining to the group leader's intentions, including group orientation and culture building, information gathering and member assessment, goal direction and setting, meaning reconstruction, exceptional solution, exploration and support, installation of hope, empowerment, reinforcement of change, and planning of action. Among the ten factors, goal setting and generation of exceptional solutions appeared most frequently.
2. The leader's factors appear a total of 162 times in the eight sections during group process. The most frequent is "exceptional solution," followed by "goal direction and setting," "installation of hope," "planning of action," and "group orientation and culture building."
3. Consistency of members' perception and leader's intention in the eight sections during group process fluctuated with an average consistency of .71.

Proposed suggestions for conducting practice and future research are provided.



Keywords: leader's intentions, members' perception, solution-focused counseling group.

