

諮商歷程中諮商員口語反應型式 及其當事人反應行爲之分析研究

---一個本土化歸類系統的初探研究

連廷嘉

大仁技術學院幼兒保育系

徐西森

國立高雄應用科技大學教育學程中心

摘 要

本研究旨在探討諮商歷程中諮商員與當事人彼此之間口語互動行爲的關係。研究者分析諮商員面對當事人和處理其困擾時，諮商員口語反應型式的可能變化情形，以及了解當事人對諮商處理的反應行爲，同時探討二者之間的相關變化，並建構出本土化諮商歷程口語互動型式的歸類、編碼系統及其運作實務。本研究以Mahrer(1996)所提出的發現式取向諮商研究法進行質的分析，共分析六位諮商員及其六位當事人的諮商歷程資料。其研究結果如下：

1. 諮商員口語反應型式呈現：問候、期待、設限、祝福、支持、傾聽、鼓勵、立即性、發問、聚焦、澄清、摘要、同理、增強、導洩、自我表露、引導、面質、解釋、重新框架、建議、教導、家庭作業、提供資訊等二十四類。
2. 不同的諮商歷程，諮商員的口語反應型式也有不同變化。
3. 諮商員的口語反應型式因其性別、年資及當事人反應等因素的不同而有變化。
4. 當事人在諮商歷程中的口語反應型式約可分類為八大類；當事人口語反應型式均受到諮商員口語反應型式的影響。
5. 本研究其他發現有：諮商員最常使用的口語反應型式、諮商員和當事人之

口語互動反應相互聯結。

針對上述研究結果，本研究提出相關的專業意見及研究建議，以供諮商輔導人員及有關單位參考。

關鍵詞：諮商員口語反應型式、當事人行為反應、發現式取向諮商研究法



壹、緒論

諮商是一種心理服務的助人專業，其目的旨在提供適切的專業環境及其方法，使當事人在諮商治療過程中獲得最佳的協助和服務。「究竟在此諮商歷程中有哪些變項可以用以解釋或預測其諮商效果？」，通常是諮商實務工作者相當感興趣的議題（陳秉華、蔡秀玲，民 88）。正因如此，從事諮商歷程研究的學者專家經常會利用各種研究工具和方法，對諮商治療歷程進行深入探討，期盼能發現更多影響諮商過程的重要因素，以作為諮商員養成教育訓練方面的參考，並使前來接受諮商治療的當事人都能得到適當的幫助，解決其個人困擾。

諮商員與當事人的口語反應型式最能反映出諮商過程的重要層面及其影響因素（Hill, 1992），雙方的口語反應行為不但可加以評量，也可顯現諮商員與當事人雙方人際溝通的風格型態；此外，雙方在諮商歷程中所選擇的特定反應型式也顯示出彼此之間某種特定的關係（Hill & O'Brien, 1992）。蕭文和周玉貞（民 84）也認為諮商員使用某些口語反應型式，例如：解釋（interpretation）與自我揭露（self-disclosure），確實對當事人較有幫助。究竟諮商員哪些口語反應型式對當事人較有幫助，長期以來，有不少的學者投入此一領域的研究（Fuller & Hill, 1985；Hill & O'Grady, 1985；Hill & Corbett, 1993；Martin, Martin, & Slemon, 1989）。

諮商歷程雖係透過諮商員和當事人雙方之口語、非口語互動來傳達並執行其專業運作，影響諮商歷程、諮商結果的因素是相當複雜，然而諮商效果有時往往取決於諮商歷程中諮商員與當事人的相關口語反應型式，以及過程中其他有關變項的累積反應（Hill & Corbett, 1993）。Hill 和 O'Grady（1985）的研究就顯示當事人會憑藉著他/她自己的知覺和需求，而對諮商員的諮商介入作相對應或相關的反應。Hill、Carte 和 O'Farreel（1983）的研究也發現，諮商員採取不同的口語介入型式會引發當事人不同的口語反應行為，此二者之間有密切的連結關係。

近年來，跨文化的助人歷程及其技巧的差異比較，已成為諮商治療領域的另一項重要研究趨勢。因著不同的國情文化背景與人際互動模式的不同，諮商員所使用的助人技巧必也有所不同，有些學者即認為華人助人者可能比美國助人者更喜歡行動技巧（林美珠、田秀蘭，民 92）；換句話說，諮商助人者似乎很自然地

導向那些符合自己人格、風格和文化價值的諮商技巧、口語反應和理論取向。因此，若一味地運用國外的歸類系統來研究國內諮商員與當事人的相關口語反應型式，有時也會有所限制或產生誤差。

陳金燕（民 92）即認為諮商師所賴以為根基的諮商模式，與其所屬之文化經驗、哲學背景及個人價值觀有密切關係。諮商工作既是一種助人模式，因此在應用外來文化的諮商理論時，我們必須特別去考慮不同當事人的文化主體性。今日在西方實証主義之科學哲學觀的影響下，合乎科學過程所建構出來的理論模式能否真正放諸四海皆準，是值得探討的議題（陳志賢，民 87）。由此觀之，如果將國外學者的理論模式應用在國內實際諮商歷程或研究情境中，可能會發現其中有些的概念、假設和中國人的求助行為是有所差異的。因此，Hill 等國外學者所提出的歸類系統能否確切反映出諮商歷程中諮商員與當事人口語反應的跨文化共通性，值得關注。

我國「心理師法」對諮商員之培育訓練與專業要求，已有更完整的考量、規範與制度。未來國內諮商與心理治療工作能否邁向專業化、國際化，並且能否確實保障消費者的權益，關鍵因素即在於諮商員能否有效發揮諮商成效，因此有關諮商歷程方面的研究與應用益形重要。如前所述，諮商員與當事人在諮商歷程中的口語反應係一重要的研究議題，然而目前有關諮商員口語反應型式方面的國內研究卻相當有限，而且大多根據國外 Hill 等學者的口語分類系統（許秀惠，民 82；蕭文、周玉真，民 84；陳慶福，民 84）。基於跨文化差異與學術專業化、本土化、實用化之需要，實有必要針對我國諮商員口語反應型式及其與當事人口語反應行為之相關議題，做一系統化與實證化的研究。

綜合上述觀點，本研究旨在探討諮商歷程中諮商員與當事人雙方口語互動行為之關係。研究者擬分析諮商員在諮商歷程中面對當事人、處理其困擾時，諮商員的口語反應型式可能出現的變化情形，同時了解當事人面對諮商介入的各種可能口語反應行為，並進一步探討二者之間的相關變化，以建構出本土化諮商歷程口語互動型式的歸類、編碼系統及其運作實務。基於此，本研究之研究目的為：
1. 了解諮商員在諮商歷程中之口語反應型式；
2. 了解當事人在諮商歷程中之口語反應行為；
3. 了解諮商員與當事人口語反應行為之聯結型態。最後，綜合研究結果提供契合國內諮商專業化與當事人需求的有關建議，以提升諮商效能。

貳、文獻探討

一、諮商員口語反應型式

諮商員口語反應型式係指諮商情境中，諮商員與當事人相互溝通的口語表達方式與反應。在諮商歷程中，諮商員所使用的技術或是口語反應常被認為是影響諮商效果的重要因素（陳秉華、蔡秀玲，民 88；廖鳳池，民 87；Hill, 1990）。因此，大多數的諮商歷程研究者往往將它視為蒐集資料與分析資料的重要依據。而 Hill 所發展的口語反應型式分類系統(Hill Counselor Verbal Response Category System, HCVRCS)被視為是評量諮商員口語反應型式的重要歸類工具，目前也已普遍被用以做為諮商歷程的研究工具之一(Hill,1992)。

Hill 的歸類系統係參考早期諮商治療領域的一些評量工具和助人技巧等專業文獻所發展而成的一種研究工具，其最早發展出的諮商員口語反應型式歸類系統有十七個口語類別(Hill,1978)；其後 Hill 和 Greenwald 等人在 1981 年的歸類系統版本中則修正為十四個口語反應類別，而後 Hill 又於 1985 年將其先前歸類的版本整合為十二個類別，並建議可分為五大群集 (cluster)：1. 支持性介入群集/贊成認可；2. 指導性介入群集/資訊、直接指導；3. 發問群集/封閉式、開放式問句；4. 簡術語意群集/重述、反映、摘要、非口語訊息；5. 解釋性介入群集/解釋、面質、自我揭露。Hill 歸類系統經過多年的修正（1985,1986,1992），迄今計有下列十二個類別：贊同與再保證、封閉式問句、開放式問句、重述、情感反映、挑戰、解釋、自我表露、立即性、訊息提供、直接引導和其他(Hill & O'Brien, 1999)。

國外有關諮商員口語反應型式方面的研究並不少，美國諮商專業的重要期刊「Journal of Counseling Psychology」，自一九八〇至一九九〇年代期間更發表了許多與此一議題、研究工具有關的研究報告。Hill(1978)的研究發現：諮商過程中諮商員最常出現的口語反應為鼓勵、提供資訊和封閉式的問句。Hill 等人(1983)則發現在前三分之一（共十二次諮商）的諮商過程中，最常出現輕微鼓勵、解釋、提供訊息等口語反應型式，在後八次中諮商原輕微鼓勵的口語反應減少了，卻增加了解釋、提供訊息的口語反應。此外，諮商員的口語反應型式亦受其訓練背景與諮商經驗的影響，Hill、Charles 與 Reed（1981）研究指出經過三年的諮商課程

訓練之後，其輕微鼓勵明顯增加，但減少了封閉式與開放式問句。

Tracy、Hays、Malone 和 Herman (1988)也認為有經驗的諮商員較多採用面質、解釋等高階的助人技巧，而且較能彈性地選擇使用介入策略；新進的諮商員則較常發問，卻少使用反映、回應的技術，甚至出現較多無關的或低品質的口語反應 (Howell & Highlen, 1981；Lonborg, Daniels, Hammond, Houghton, & Brace, 1991)。至於正在受訓的諮商員對於當事人的個人問題較常使用提供資訊的口語反應型式(Cummings, 1989)。對諮商員而言，某些特定的口語反應確與其理論基礎、專業取向和訓練背景有關 (Hill, Thames, & Rardin, 1979)，例如有些諮商員較習慣用沈默反應，不常用鼓勵和重述的口語型式，也有些諮商員較常使用直接指導、提供訊息和面質等口語反應。總而言之，諮商員的口語反應型式與諮商助人技巧的使用，皆有其個別差異性。

國內學者 (許秀惠，民 82；陳慶福、謝麗紅，民 83；陳慶福，民 84) 也曾經針對諮商員的口語反應型式進行專業方面的探討，研究發現國內的諮商員較常使用輕微鼓勵、開放式問句、重述、反映等口語反應，而且輕微鼓勵、沈默、贊成-再保證、直接指導、解釋等口語反應則隨晤談次數的增加而出現，但非口語線索反應則隨諮商次數之增加而減少使用。廖鳳池(民 87)的研究結果顯示：諮商初期諮商員較常以反映、解釋、重述等口語反應型式來建立諮商關係；諮商中期階段諮商員則常以直接指導、封閉式問句、面質及沈默等反應方式，來挑戰並迫使當事人在認知層面發生改變，以進行諮商治療工作。楊幹雄、許文耀、何莉梅 (民 82) 的研究則發現：在前四次的諮商治療歷程中，諮商員較常使用封閉式問句、開放式問句及解釋等三種口語反應；中期諮商員較常出現的是提供資訊、開放式問句及解釋等三種口語型式；後四次諮商員則較常採用提供資訊、贊成-再保證、鼓勵及情感反映等四種口語反應。

二、當事人口語反應行為

諮商歷程中，當事人的行為反應不僅影響諮商員的專業作為，也是評估諮商成效的重要依據，故當事人的口語反應行為亦是一項諮商歷程研究的焦點，Martin 等人 (1989) 的研究結果即指出諮商員的口語反應與當事人的內在運思、外在反應之間，確實存有特定的序列關係。至於諮商員介入後究竟可能引發當事人哪些行為反應，此等反應是否已建構出一套的歸類系統，也是相當值得探討。目前國

內此一領域的研究亟待發展（陳慶福，民 84），至於國外最常被人使用的歸類系統，乃是 Hill 等人（1981）所發展的「當事人口語反應模式分類系統量表」，它包括九類當事人的口語反應行為：簡單反應、請求、描述、經驗、洞察、討論計畫、探討當事人與諮商員關係、沈默及其他。

Hill 的分類系統被視為足以涵蓋諮商歷程中當事人所有的口語反應行為（Hill, 1986），並已被廣泛地運用在國外諮商歷程方面的研究中（Hill et al., 1983；O'Farrell, 1983；O'Farrell, Hill, & Patton, 1986；Patton, 1981），而且大部分的研究結果皆顯示當事人的口語行為是以描述、經驗、簡單反應等型式為主。惟在不同發展階段的諮商歷程中，當事人的口語反應行為及其先後頻率的表現則有所差異，Hill 等人（1983）的研究結果顯示在前三分之一的諮商歷程中，當事人最常使用描述、簡單反應、經驗及沉默等口語行為，隨著諮商次數的增加而減少描述反應，但增加更多的經驗反應。

Patton（1981）的研究則發現大部分的諮商歷程中，當事人最常出現的口語反應是簡單反應、經驗反應，而且當事人的口語行為也有相當一致的反應傾向。有些研究也顯示（Hill et al., 1983；O'Farrell, et al., 1986），傳統上大多數當事人的口語反應型式皆為描述，但隨著諮商歷程的進展，描述反應會逐漸減少，而簡單反應、頓悟與沉默等行為反應則漸漸增加。尤其是初次晤談時，當事人的描述口語反應更是明顯，隨著晤談次數增加會減少使用描述口語，但經驗口語則會隨著晤談次數增加而增加；諮商中後期階段的晤談，大致是描述口語與經驗口語二者的比例相當；晤談後期階段當事人則有較多的洞察口語出現。

三、諮商員口語反應與當事人口語反應之間的相關

目前國外有關諮商員口語反應與當事人口語反應之間的相關研究不少。Patton（1981）的研究發現：諮商員運用輕微鼓勵的口語反應型式後，最常伴隨當事人出現的行為反應為描述或經驗；諮商員使用提供資訊的口語反應之後，當事人通常會表現簡單反應、描述與經驗等行為；諮商員運用贊成-再保證的反應方式後，當事人最常出現的行為反應為描述、經驗；諮商員採用封閉式問句之後，當事人往往出現簡單反應、描述、經驗等行為；諮商員若使用開放式問句，相對的當事人的口語反應通常為描述、簡單反應與經驗。同時，無論諮商員採用何種口語反應，當事人一般的口語反應型式較多簡單反應與描述反應。

Hill 等人 (1983) 的研究結果顯示：在諮商員的封閉式問句之後，當事人較常出現描述的口語反應，此一當事人的描述反應通常不會伴隨在諮商員直接式問句的口語型式之後出現。當事人的經驗口語反應較常出現在諮商員的沈默反應後，而不會在諮商員封閉式問句之後發生。大多數的諮商過程裡，當事人的洞察反應往往很少出現，即使出現通常也都是在諮商員的沈默反應之後，或是開放式問句後，或者是面質之後，而且經過諮商員的解釋反應之後，可促使當事人的口語反應由較淺層次的描述轉為較深層次的經驗表達。以上研究結果顯示：當事人的口語反應行為與諮商員所採取的口語反應型式有關，亦即諮商員不同的口語介入方式，與當事人所作的口語反應模式之間是相互關聯的。

國內楊幹雄等人針對短期心理治療過程，評估諮商員與當事人行為反應之間的相關，結果發現：諮商員的封閉式探問與當事人的簡單反應有密切關聯；諮商員的開放、封閉式探問、重述等口語反應，相對的最容易引發當事人描述的口語反應。陳慶福和謝麗紅 (民 83) 的研究則顯示：諮商員使用輕微鼓勵的口語反應後，當事人通常會以描述、簡單反應來加以回應；諮商員使用贊成-再保證、提供訊息、直接指導、自我揭露等口語反應之後，當事人最常以簡單反應、描述或請求等行為反應對應之。陳慶福 (民 84) 的研究發現：當事人的口語反應後亦會相對引發諮商員的口語行為，例如當事人呈現描述的行為反應後，諮商員對應的口語行為傾向於輕微鼓勵、重述與提供訊息；當當事人呈現簡單反應與請求等口語反應後，諮商員對應的口語反應多半為提供訊息、輕微鼓勵與開放式探問等型式。

由上觀之，諮商員的口語反應型式與當事人的行為反應，二者在諮商歷程中的關係密切，而且彼此之間交互影響。Martin 等人 (1989) 的研究即發現：諮商員口語反應與當事人口語反應之間有其交互關聯性，當諮商員的口語反應型式為開放式問句時，當事人的口語反應則會出現描述的反應，而後諮商員會呈現探問或同理等口語反應。Paivio (1989) 也指出當事人的經驗口語反應通常會引導出諮商員的情緒反映等口語型式。由此觀之，諮商歷程是一相當複雜多變的專業情境，必須以科學化、系統化的研究方法與研究工具來加以探討、測量。唯有如此，方能確切掌握影響諮商歷程的有關因素，提昇諮商工作的專業品質，確保當事人與社會大眾的權益福祉。

四、諮商歷程研究本土化的考量與發展

我國的諮商輔導專業是源自歐美社會的產物，初期發展幾乎是全盤移植美國的模式，無論是在諮商員訓練、諮商理論、諮商研究法或實務工作上，均以美國為模仿對象（陳志賢，民 87）。隨著諮商專業的蓬勃發展，近年來國內的諮商工作者已不再以「依樣畫葫蘆」為滿足，反而一再針對西方的諮商理論提出修正，以提昇本土化適用性的專業發展，試圖走出一條自己的路來（曾文星，民 85；楊中芳，民 82）。由於諮商輔導工作往往無法忽略其文化內涵，是故，有效的諮商輔導必須落實在真正的晤談情境與生活環境中。換言之，「本土化」、「實用化」與「專業化」乃是助人專業必然的發展趨勢。

蕭文（民 81）也認為：輔導中國化並非僅僅移植西方式的諮商專業至中國人的社會裡，更重要的是從諮商與文化的觀點，找出相互交集之處，從中國人在諮商情境中的可能行為反應模式，配合以諮商假設，從而建立本土文化的諮商經驗。諮商專業唯有經過一連串的實驗探究與歷程分析，才能提出符合本土化適用性的建構與假設。基於此，本研究只是一項初探性的研究，擬先從中國人在諮商情境中互動的口語行為模式探討，以作為後續研究的基礎。本研究旨在建立一套適合國內諮商員與當事人口語反應的歸類系統，以供諮商訓練機構及其工作人員的參考。儘管國外所發展出來的歸類系統對台灣的諮商歷程有某種程度的適用性與參考性（陳慶福，民 84），但諮商歷程亦深受當地社會文化影響，無法百分之百移植（陳志賢，民 87）；而且相較於西方文化，國人的諮商互動關係自有其獨特性，因此，建立發展一套適合國人的歸類系統實屬必要，也有其重要性價值。

蕭文（民 81）進一步指出：從西方人際互動與助人專業的文化觀點而言，諮商員相信當事人唯有經由主動開放個人的思想、情緒與行為，方能導致當事人的自我洞察。因此，在諮商歷程中，諮商員會盡量從旁專注傾聽並鼓勵當事人談論自己，諮商員很少給予其建議。在這樣的架構下，諮商員被要求表現出接納同理反應，避免將任何價值判斷投射於當事人，以免干擾當事人的自主性成長，這正是西方文化中所強調的「操之在我」與「保持個人獨特性」。相對的，中國人長期處在儒家思想的薰陶之下，重視人際和諧與尊重權威，追求「團體的認同」與從眾性（楊國樞，民 91）。因此，在諮商情境中當事人往往表現壓抑自我的行為。此外，西方人強調人與人之間的平等關係，尊重每一位當事人；但中國人的

人際關係卻存有角色倫理與階級差序（余德慧，民 79），諮商員被當事人視為是專家，有其專業權威，從而導致諮商員或被動或主動的介入個人價值與專業意見。

除此之外，在助人的諮商情境中，西方文化深信個人能夠操縱外在環境，人類的行為是「內控的」，有其自主性，因此個人有能力採取行動解決問題。然而在中國人的集權主義影響之下，每個人相當在意「別人如何看待我」，個人行為是「外控的」，是從他人角度來調整自我行為，因此只能以適應或屈服的方式表現所謂的自我（徐西森、連廷嘉、劉雅瑩、陳仙子，民 91）。此一外控的世界觀使得國人較缺乏自動與自主的行為，期待諮商員為其解決問題。在許多本土化的諮商情境中，當事人固然相信諮商員能為其解決問題，相對地，諮商員也未嘗不是如此地「肯定自我」。基於上述觀點，國內諮商專業的未來發展，若全盤移植西方的理論內涵在國內諮商輔導的互動與研究中，可能會產生跨文化的隔閡與誤差（陳志賢，民 86；曾文星，民 85；楊中芳，民 82）。

Hill 在建立理論時，企圖要求客觀跨理論與跨文化，不過他還是以自己文化所模塑出來的思考方式來看諮商員與當事人，這是無法避免的（陳慶福，民 84）。因此，Hill 的分類系統是以美國人的價值觀、世界觀、科學觀為思考的基礎，它只能說是美國的「本土分類系統」，是否能夠全盤移植到我國求助諮商的當事人身上，值得商榷。事實上，過去國內有關諮商員與當事人口語行為互動歷程的研究，也曾以西方的 Hill 分類系統架構來加以檢視或驗證，雖然也得到類似的研究結果，但研究者也或多或少發現 Hill 等國外學者的論點與國內本土的諮商情境存有落差，無法完全歸類（許秀惠，民 82；陳慶福、謝麗紅，民 83；蕭文、周玉真，民 84）。因此，本研究為了符合本土文化適用性的需要，擬以國內諮商員實際晤談的歷程作為歸類依據，試圖找出屬於本土諮商歷程研究的分類系統。

參、研究方法

本研究旨在探討諮商歷程中諮商員與當事人彼此之間口語互動行為的相關。本研究以 Mahrer (1996) 所提出的發現式取向諮商研究法進行質的分析，共分析六位諮商員及其六位當事人的諮商歷程資料。研究者分析諮商員面對當事人和處理其困擾時，諮商員口語反應型式的可能變化情形，以及了解當事人對諮商處

理的反應行爲，同時探討二者之間的相關變化，並建構出本土化諮商歷程口語互動型式的歸類、編碼系統及其運作實務。

一、研究對象

本研究係以大專院校學生輔導中心六名諮商碩士以上學歷之現任諮商員及其當事人爲研究對象。其中三名爲男性諮商員（CO1、CO5、CO6）、三名爲女性諮商員（CO2、CO3、CO4）；諮商經驗方面，新進諮商員有三人（二年以內），資深的諮商員有三人（五年以上）；六位諮商師之專業諮商背景均爲心理諮商碩士以上學歷，其諮商實務取向四人爲折衷取向，一人爲認知行爲取向，一人爲人際歷程取向；平均年齡三十四歲。至於當事人則爲大專院校學生輔導中心的六名大學生，其中二名爲男性、四名爲女性；其個案來源爲主動求助的案主，每次諮商的時間爲一小時，其來談問題包括人際關係、感情困擾、生涯規劃、家庭問題與課業困擾；六位當事人被諮商的次數不定，以實際晤談情形爲主，接案的次數爲六至十次；諮商初期與諮商末期係指諮商晤談的第一次與最後一次的諮商過程，至於諮商中期則以諮商晤談中間一次爲主。諮商員及其當事人性別配對有三組爲同性配對（兩組同爲女性、一組同爲男性）、三組是異性配對（其中諮商員爲男性者有兩組）。

二、研究取向與步驟

本研究係以 Mahrer (1996) 的發現式取向諮商研究法來進行質的分析，共分析六位諮商員及其六位當事人的諮商歷程資料。本研究步驟如下：1. 選擇研究的目標：本研究依照自己的興趣及所欲探索的諮商歷程中的口語反應主題進行研究，這些諮商的主題都是諮商實務工作者經常使用的詞彙，而不是一些專業上的特殊用語；2. 獲得研究目標的實例：透過錄音實際去收集諮商過程的對話，讓我們能更貼近諮商現場；3. 獲得能貼近研究目標的工具：先從早期的研究文獻資料中形成暫時性的假設，然後根據這些假設針對所收集到的資料進行歸類。歸類的過程必須是嚴謹的，研究者必須不斷的審視所有類別，進行交叉比對，以便形成較完整的分類系統；4. 收集資料：研究者根據上述基準，將會獲得研究所需的實例。若是所獲得的資料較少，研究者可利用現有的分類系統進行歸類。相反的，如果這些實例的數量非常多的話，研究者可自行發展出分類系統進行歸

類。因此，本研究乃試圖以本土化的歸類系統來分析；5. 採取發現式的態度面對資料：在資料分析的過程中，必須以開放的態度與觀點來看待研究所發現的資料，嘗試各種可能的模式、留意那些重複出現的資料，並將資料不斷的重新組織或歸類。

三、資料分析

本研究之資料分析，首先將諮商過程錄音資料予以逐字謄成逐字稿，然後依照逐字稿進行內容分析。在進行處理工作時，將諮商歷程中諮商員與當事人的對話編碼（例如：CO11003，代表第一位諮商員第一次晤談中的第三句對話；CL23021，代表第二位當事人第三次晤談中的第二十一句對話）。爲了增加研究資料的可信度，研究者邀請一位輔導學博士擔任協同分析評判者，其曾修習過質的研究，並以諮商歷程專題完成論文。

在未正式分析資料之前，研究者與協同分析評判者先就本研究的研究目的、研究問題與研究架構進行充分討論，閱讀 Hill 和 O'Grady(1985)、Hill(1986)、Hill 和 O'Brien(1999)等有關諮商員口語反應與當事人口語反應的論文，並討論國內外諮商員在諮商歷程中口語反應可能呈現的跨文化議題，然後再針對案例中的逐字稿進行嘗試性分析，擬定共同編碼的原則，盡量避免受 Hill 等國外相關研究結果的影響，而能以本土文化之諮商情境爲分析重點。

本研究逐字稿之資料分析係以一完整表達句爲「單位」(unit)。每位分析評判員在分別試評一份完整的諮商逐字稿，進行開放式編碼，逐句分析內容並加以比較、歸納，將屬性相近的編碼歸爲一類，且討論歸類其一致性及差異性。當確定歸類原則後，再隨機抽取一份逐字稿，由三位評判員各自進行編碼，在達到評分者間適宜的信度後(評判員兩兩一致性爲.78、.81、.84)，再由研究者歸類分析五份諮商逐字稿。本研究考量評分者信度已達.78 以上，即以該歸類原則進行編碼分析。此外，本研究實際在進行其他五份逐字稿資料分析後，仍將分析結果交予評判員加以檢視，期使本研究結果更爲可信。

本研究不僅進行本土化的歸類系統，更希望能清楚知道諮商員與當事人在諮商歷程中口語反應的使用及串聯情形。因此，依據研究目的將資料依諮商歷程中的初期、中期、末期各選取一次諮商晤談來分析。首先以次數分配及百分比分析在諮商歷程中，諮商員口語反應、當事人口語反應型態各類別的次數及所佔的百

分比；以次數分配及百分比接著分析諮商員與當事人口語反應互動的串聯情形。

肆、結果與討論

本研究採用質性研究，探討諮商員與當事人雙方在諮商歷程中之諮商員口語反應與當事人口語反應，以及二者之間的交互影響。經資料分析之後，發現結果如下：

一、編碼系統歸類

爲了回答研究問題「諮商歷程中，諮商員口語反應、當事人口語反應爲何？」。本研究採開放式編碼的方式，針對諮商晤談中的諮商員口語反應、當事人口語反應加以整理。首先，有關諮商員反應的研究結果爲：問候、期待、設限、祝福、支持、傾聽、鼓勵、立即性、發問、聚焦、澄清、摘要、同理、增強、導洩、自我表露、引導、面質、解釋、重新框架、建議、教導、家庭作業、提供資訊等二十四類口語反應型式。至於當事人在諮商歷程中的口語反應型式約可分類爲：社會化反應、簡約化反應、期待式反應、消極性反應、情感性反應、敘述性反應、重新得力反應及其他等八大類。以下針對本研究諮商員口語反應、當事人口語反應等各歸類類別加以說明：

(一)諮商員口語反應

1. 問候：當事人初次前來與諮商員接觸，諮商員提供適當安排，用來緩和當事人的情緒，以便進入諮商情境。例如：「妳好！歡迎你到諮商輔導中心。」(CO31001)
2. 期待：諮商員告知當事人在諮商歷程中需要當事人配合事項，以促進雙方的互動關係，並表現有利諮商的行爲。例如：「你有事情要先行離開可以先告訴我」(CO24009)
3. 設限：設下晤談結構，或是作重點安排，以建立助人目標。此外，列出達到目標的方法，矯正助人期望或是建立關係的規則或指標。例如：「我們今天大約有七十分鐘的晤談時間，嗯。」(CO44005)
4. 祝福：在諮商歷程中，特別是在結束階段時，諮商員表達希望當事人能夠實

- 現更美好的願景，一則增強當事人對未來的信心，再則鞏固諮商員與當事人的互動關係。例如：「好！嗯，也預祝妳在美國能一切順利。」(CO16078)
5. 支持：提供溫暖、同理的情境；增進信任與投契，並建立關係；讓當事人覺得被接納，被了解、更舒適、更明確具體，以及較少焦慮；建立人對人的互動關係，包括口語的專注反應和認知上的同理反應。諮商員口語上表達對當事人反應的認同、同意或了解，使當事人感受到與諮商員是站在同一立場，感受親近、被關心。它是一種口語的專注行為，偏重於人際情感層次。例如：「如果我是你，我也會這樣做。」(CO54109)
 6. 傾聽：諮商員能以適當的姿勢、態度來傾聽當事人的敘述，表達出專注、關心與接納的態度，並使當事人能感受到這些態度。諮商員非口語地表達對當事人反應的認同、同意與了解，是一種非口語的專注行為，使當事人感受溫暖、被重視，偏重於認知理念層次。例如：「嗯！是這樣！」(CO13008)
 7. 鼓勵：諮商員應用語言及非語言的方法來促使當事人不斷的敘述，以能探索他的困擾所在，並促進當事人的自我了解。通常由一些簡單的句子組成，表達同意、認可或了解的意思。鼓勵並沒有要求當事人表示贊成或反對的意思，多表現在諮商員對關鍵字作一些重述，但不包括對當事人的問題作反應。換言之，鼓勵係指諮商員對於當事人所表達的意見或作為，給予認同、同意和了解，並進一步賦與其正向的價值判斷反應。例如：「嗯，嗯，你說得蠻有意思的，我很想再多聽一點。」(CO6739)
 8. 立即性：諮商員自我表露個人對自己和當事人的當下感覺或澄清雙方當下的關係，亦即對當事人的立即感覺或對治療關係的立即感覺。例如：「我感到你對我的不信任，我很在意這件事。」(CO44051)
 9. 發問：諮商員邀請當事人澄清、探索想法或感覺的問句。例如：「那你女朋友的父母對你們的交往有什麼意見？」(CO24080)
 10. 聚焦：諮商員協助當事人回到主題或改變主題，並對當事人無法開始或冗長散亂的發言給予重點性、結構性的引導討論。例如：「嗯，我比較關心的是你自己的看法，…你對於婚前性行為的想法是……。」(CO27036)
 11. 澄清：諮商員提出或引導出更多細節、重點，以及諮商員針對自己或當事人說不清楚、說不完整、困惑、矛盾或不清楚的地方加以補充說明。例如：「嗯，我想知道，為什麼今天你會想要做測驗呢？」(CO33001)

- 12.摘要：諮商員對當事人所談的意見、內容、情感或經驗作一整理、歸納，並提出來和當事人溝通。例如：「你會覺得自己不夠好！」(CO51119)
- 13.同理：諮商員以專心、投入的態度來聆聽當事人的表達，與其共鳴之；同時以當事人可以了解的話語回應給當事人，一方面表達諮商員的協助意願，一方面協助當事人自我探索和自我了解。例如：「妳很難過，好像覺得自己很孤單？嗯。」(CO44025)
- 14.增強：諮商員對當事人的敘述內容表示贊同，亦即含有同感的意思，或是諮商員藉著降低當事人問題的嚴重性來減低他的焦慮。諮商員旨在促進當事人覺察其深層或潛藏的感覺、情感或經驗。例如：「我知道妳可以的，嗯」(CO47094)
- 15.導洩：諮商員協助當事人釋放緊張或不愉快的感覺，或給予當事人一個機會讓其帶出、表達出個人的情感或與問題有關的情緒。例如：「妳這一生中到目前為止，都是在為別人著想。嗯！」(CO14063)
- 16.自我表露：諮商員表露個人非立即性的經驗或感覺，提供當事人抒發情感的參考架構。例如：「我以前和你一樣總是覺得自己許多地方都不好，我更怕別人發現我的缺點，…」(CO57097)
- 17.引導：諮商員配合當事人當下的狀態，適時以適當的口語或非口語帶領當事人表達他的經驗、想法、行為或感受。例如：「你這樣子達到妳的目的了嗎？」(CO15005)
- 18.面質：諮商員指出當事人沒有覺察到的、無法處理的或不能改變的部分，包括不一致、矛盾、防衛或非理性信念的地方。例如：「所以妳覺得妳不適合，妳的媽媽也就不適合了嗎？」(CO15079)
- 19.解釋：諮商員針對當事人或自己所陳述的內容進一步加以說明又不失去原意，以呈現自己或當事人更清楚的資訊，使雙方的口語互動更直接、具體。例如：「我是說對於一個完全對自己沒有概念的人來說，心理測驗可以提供一些幫助你認識自己的方向。」(CO35087)
- 20.重新框架：在當事人明顯表達或其所能知道的以外部分，諮商員再給予新的意義、理由，或是針對當事人的行為、想法和感覺給予一種新的解釋，使當事人能從新的角度來看問題。例如：「你認為別人有事才會想到來找你，他們都是在利用你。我是在想，他們為什麼不會想找別人，而是要來找你幫忙？」

嗯…」(CO57115, CO57116)

- 21.建議：諮商員針對當事人口語反應的內容或問題，提供當事人尚未了解或未曾彙整過的具體意見、方法。這些意見、方法，當事人未必會認同、接受，諮商員只是提出來供當事人參考。例如：「妳可以上網收集一些國內大學研究所的入學資料，也可以直接找學長姊討論，嗯」(CO36074, CO36075)
- 22.教導：諮商員針對當事人口語反應的內容或問題，提供當事人尚未了解或未曾彙整過的意見、方法。這些意見、方法，當事人認同、接受，但不知如何做，而由諮商員告知當事人如何學、如何做。例如：「我們遇到心情不好的時候，要先仔細想一想問題出在哪裡，針對問題原因來加以處理。」(CO47101)
- 23.家庭作業：諮商員要求或指派一些諮商晤談後的練習功課或活動作業予當事人，促使其將與諮商情境有關的正向行為，能從諮商情境轉移到真實的自然情境中運用。例如：「妳回去後，記錄一下妳想他的次數，也記錄一下妳這一個禮拜的心情。」(CO63128, CO63129)
- 24.提供資訊：諮商員提供資料、事實、意見、資源或解答予當事人。例如：「有諮商老師懂得中文的，妳可以運用啊！」(CO16069)

綜合上述結果，本研究發現諮商員口語反應型式有二十四類。本研究之諮商員口語反應型式的歸類類別與其他國外相關研究不完全一致，例如：本研究中，國內諮商員的口語反應型式可分為二十四類，國外 Hill 等人的研究主要以十四類為主 (Hill & O'Brien, 1999)。比較本研究與國外 Hill 等人的研究發現：二者相同之諮商員口語反應型式類別為：解釋、自我表露、立即性、訊息提供、直接引導等五類；另外有四類近似：同理、摘要、增強、發問；其餘類別不同，不同者大多為國內諮商師與國外諮商師口語反應有所差異之類別：問候、期待、設限、祝福、支持、傾聽、鼓勵、聚焦、澄清、導洩、面質、重新框架、建議、教導、家庭作業等十五類。其次，本研究與 Ivey 的精微諮商技巧研究相同的是：鼓勵、摘要、引導、自我表露、面質、解釋、教導、提供訊息；其餘類別則不同。Ivey 的晤談技巧內容包括專注行為，這樣的歸類與 Hill 等人的系統有明顯的不同。另外，Ivey 的精微諮商技巧傾向於訓練系統，認為諮商技巧有不同的層次，由下而上慢慢精進，而本研究與 Hill 的歸類系統，則是根據實際晤談的口語反應型式加以分類，無所謂的層次 (劉焜輝，民 83；Ivey, 1994) 這些差異來自於不同的文化，

對諮商實務工作者或研究者而言，能否運用於諮商實務歷程才是重要的。

根據研究方法與受訪者實務工作的需要所獲得的結果，從中亦可一窺國內外諮商員諮商口語反應的差異。本研究中，國內諮商員多半以問候和期待的口語反應型式來表現諮商場面構成，而國外諮商員則較常以設限、結構（契約）等諮商技巧來進入諮商治療情境（Martin et al., 1989）。是故，本研究歸類系統中之問候和期待的口語反應型式即有別於國外的研究結果，反映出國內諮商員的本土人際文化與諮商專業的需要，因中國人習慣一見面就問候，結束時就會祝福對方（余德慧，民 79；余德慧、陳斐卿，民 85；徐西森等人，民 91）。

其次是中國人教養觀所形成的依賴性格，人際互動往往期待別人提供建議、教導（鄭心雄、范治明，民 71），因此在諮商員的口語反應上，國外諮商員一項「提供訊息」類的口語反應型式，本研究則發現可再細分為建議、教導、家庭作業和提供資訊等四類，此四類諮商員的口語反應型式又與「問題解決」有關。此等不一致之處，可能來自於不同研究的編碼系統，彼此之間有些口語反應的類別無法找到相似的歸類；而且不同語文有不同的認知意義（陳烜之、施慧銘、李泳兒、關芷茵、鄧少林，民 91），中國語文有其複雜性與多變化（葉素玲、林怡慧、李金鈴，民 91），往往較外國語文可以做更進一步精細的區隔與比較。未來此一方面的諮商歷程研究，必須不斷地修正議題論點與分類系統，當更能釐清其中差異。

（二）當事人口語反應

當事人在諮商歷程中的口語反應型式約可分類為：社會化反應、簡約化反應、期待式反應、消極性反應、情感性反應、敘述性反應、重新得力反應及其他等八大類。

1. 社會化反應：當事人以一般人際互動的口語反應來與諮商員交談，其口語反應的內容並非針對專業性話題或個人化議題而表達。例如：「你今天穿得很好看哦！」（CL27004）
2. 簡約化反應：當事人以簡短有限的口語內容或以特定的資料，簡短地（不超過十個中文字）回應諮商員。例如：「嗯哼！」（CL51103）、「我不敢想」（CL16075）
3. 期待式反應：當事人對個人議題或諮商結果，企圖將諮商責任加諸於諮商員

身上，或試圖於諮商歷程中獲得某種資訊、某些反應，以符合個人的需求或意圖。例如：「我希望您告訴我該怎麼做？」(CL61015)

4. 消極性反應：當事人於某一段諮商歷程中，對諮商員的口語內容出現高頻率、被動地或冷漠地反應；或當事人出現抗拒、不合作的口語反應；或當事人簡單應答後出現非情感性反應的沈默。例如：「下週我來不來，都可以啦！」(CL510144)、「嗯！隨便你。」(CL31059)
5. 情感性反應：當事人口語反應的內容涉及個人的情感表達或呈現其情緒性狀態，而且與諮商問題有相關者。例如：「我真的很傷心，...(哭泣)」(CL16082)
6. 敘述性反應：當事人以描述或說故事的風格來表達與諮商問題有關的人、事、物或歷史；以及當事人以敘事、描述或說故事的方式回應諮商員的口語內容。例如：「我爸爸是種田的人，不太管我們。」(CL31033)
7. 重新得力反應：當事人終於瞭解到自己或別人的內在狀態及外在行爲，並從中看清楚其主題、型態、內涵或因果關係，因而有所領悟、促發，形成新的諮商契約或成長動力。例如：「我突然間感到輕鬆，原來事情不是像我所想得那麼複雜…」(CL27118, CL27119)
8. 其他：諮商歷程中，當事人表現出有別於上述七項以外的口語反應，包括與諮商議題無關的口語內容、思考；或是表達中斷、模糊不清；或是以問句詢問諮商員問題等。例如：「哦！我是說...(錄音不清) 可以做的是去找他，但...(錄音不清)」(CL13071)

由上述研究結果得知，相較於 Hill 等人(1981)的「當事人口語反應模式分類系統量表」，本研究之分類系統特別發現的是當事人的「社會化反應」口語行爲。對於中國人而言，社會化反應是極爲平常的人際互動與溝通模式，中國人仍存有「家醜不可外揚」的舊觀念，不敢也不習慣於一開始向生疏的諮商員談論家庭或個人的醜事，難以立即啓口表示自己的心理問題，而常出現所謂的社會化反應，這也是西方學者所謂的「阻抗現象」。因此，諮商治療者需要幫助這類的當事人，去處理這種所謂「文化有關的阻抗現象」，以便讓治療過程早一點上軌道(曾文星，民85)。當然，對於強調「專業付費」觀念的西方社會，其當事人較重視個人權益與成本效益，故較能直接切入個人困擾予諮商員，掌握諮商時效與歷程。

其次，中國人在人際關係上，習慣把人分爲「自己人」與「外人」。對自己人較爲信任，能夠談自己心事，但也期待能被他人特別關心，享有特別的好處；

相較於「外人」，則保持距離，不暴露內情（曾文星，民 85）。這也是楊國樞（民 91）近年來所談的「雙 Y 理論」，認為人際需求非只是單向度的，包括集體主義式的向度，也包括個人主義式的向度，這與西方美國人強調個人獨立主義，是有明顯的不同。由這樣的觀點，可以很明顯的看出來，中國人對治療者有「雙重關係」的考量，對於「權威者」持有想依賴與不願依賴的複雜心理，一方面期待治療師能夠幫我們解決問題；另一方面若不合我意時，則期待換另外的諮商治療人員，故而導致當事人在諮商歷程中產生更多「人際社會需求而非專業考量」的行為反應。

在國外，初次晤談時描述口語反應更為明顯，隨著晤談次數增加而減少使用描述口語，而這些描述的口語反應，仍然是描述個人現象（Hill et al., 1983; O'Farrell et al., 1986）。但對中國人來講，人際溝通時一開始習慣於問些無關痛癢的事，以打好彼此之間的關係，當雙方由「生人關係」變成「熟人關係」時，才可能進一步談及個人隱私的事情（余德慧，民 79；徐靜，民 85）。若依 Hill 等人（1981）之「當事人口語反應模式分類系統量表」中的分類，當事人若只有使用「描述口語反應」，恐不足以反映中國人的人際文化特色，因此，由本研究資料的歸類上，可以很明顯的發現當事人除了保持原有的「描述口語反應」外，尚有「社會性口語反應」。至於「描述性反應」與「情感性反應」則與 Hill 的分類系統相似，其內涵亦同。

至於「重新得力」方面的反應，此類反應與 Hill 所提的「洞察」、「討論計畫」、「探討當事人與諮商員關係」等類行為反應相似，不過在本研究「當事人口語反應模式分類系統」的歸類上，由於考量中國人「頓悟」、「知而後能行」、「做事容易做人難」等文化特質，故將之合併為「重新得力反應」，此一歸類也與陳慶福（民 84）的研究結果近似，該研究在考驗 Hill 歸類系統的應用性效果時，發現「其他」（4.62%）之綜合歸類，明顯優於「洞察」（1.07%）、「討論計畫」（0.55%）、「探討當事人與諮商員關係」（0.13%）之個別分類。由此可見當事人口語反應模式之分類系統有其本土化適用性之問題，值得多加驗證。至於消極性反應，此乃中國人特有的人際互動特質，所謂「一動不如一靜」、「冷漠以對」，當事人不直接表達對諮商師的反應，而改以採取被動地或冷漠地反應；或是諸如出現沉默、抗拒、不合作的口語反應。

二、諮商員口語反應類別比較分析討論

研究者依據上述發展之諮商員口語反應分類系統二十四項分類，將本研究之諮商歷程晤談資料加以歸類如表一、表二，並將諮商員使用的口語反應型式彙整說明如後。

表一
諮商員口語反應使用情形

	Co1 次數(%)	Co2 次數(%)	Co3 次數(%)	Co4 次數(%)	Co5 次數(%)	Co6 次數(%)	平均 百分比
問候	3(0.67)	4(0.82)	6(1.25)	6(1.47)	9(2.50)	8(2.12)	1.47 %
期待	5(1.11)	3(0.61)	3(0.63)	1(0.25)	8(2.22)	13(3.45)	1.38 %
設限	10(2.22)	3(0.61)	4(0.83)	1(0.25)	5(1.39)	3(0.80)	1.01 %
祝福	2(0.44)	5(1.02)	1(0.21)	7(1.72)	2(0.56)	6(1.59)	0.92 %
支持	32(7.11)	88(18.03)	92(19.17)	44(10.81)	18(5.00)	23(6.10)	11.04 %
傾聽	23(5.11)	39(7.99)	30(6.25)	32(7.86)	25(6.94)	19(5.04)	6.53 %
鼓勵	38(8.44)	33(6.76)	31(6.46)	29(7.13)	13(3.61)	21(5.57)	6.33 %
立即性	5(1.11)	5(1.02)	4(0.83)	0(0.00)	5(1.39)	6(1.59)	0.99 %
發問	33(7.33)	34(6.97)	43(8.96)	62(15.23)	38(10.56)	36(9.55)	9.77 %
聚焦	19(4.22)	28(5.74)	21(4.38)	15(3.69)	27(7.50)	23(6.10)	5.27 %
澄清	29(6.44)	14(2.87)	16(3.33)	8(1.97)	17(4.72)	15(3.98)	3.89 %
摘要	8(1.78)	19(3.89)	17(3.54)	12(2.95)	16(4.44)	13(3.45)	3.34 %
同理	24(5.33)	27(5.53)	20(4.17)	21(5.16)	15(4.17)	9(2.39)	4.45 %
增強	8(1.78)	14(2.87)	16(3.33)	23(5.65)	14(3.89)	13(3.45)	3.50 %
導洩	27(6.00)	30(6.15)	32(6.67)	28(6.88)	23(6.39)	29(7.69)	6.63 %
自我表露	8(1.78)	9(1.84)	7(1.46)	6(1.47)	1(0.28)	3(0.80)	1.27 %
引導	39(8.67)	20(4.10)	29(6.04)	18(4.42)	12(3.33)	33(8.75)	5.89 %
面質	6(1.33)	5(1.02)	3(0.63)	0(0.00)	4(1.11)	5(1.33)	0.90 %
解釋	14(3.11)	7(1.43)	8(1.67)	2(0.49)	7(1.94)	6(1.59)	1.71 %
重新框架	6(1.33)	5(1.02)	12(2.50)	9(2.21)	8(2.22)	9(2.39)	1.95 %
建議	48(10.67)	27(5.53)	32(6.67)	15(3.69)	29(8.06)	24(6.37)	6.83 %
教導	31(6.89)	10(2.05)	14(2.92)	9(2.21)	16(4.44)	17(4.51)	3.84 %
家庭作業	9(2.00)	18(3.69)	6(1.25)	13(3.19)	11(3.06)	4(1.06)	2.38 %
提供資訊	23(5.11)	41(8.40)	33(6.88)	46(11.30)	37(10.28)	39(10.34)	8.72 %

由表一可以發現，諮商員最常使用的口語反應型式依次為「支持」、「發問」、「提供資訊」及「建議」。換言之，國內諮商員在諮商歷程中，較多呈現「蒐集資料」與「問題解決」之群集反應，如同 Hill 所言，因著不同的國情文化背景與人際互動模式的不同，諮商員所使用的助人技巧必也有所不同 (Hill, 1978)。有

的學者即認為華人助人者可能比美國助人者更喜歡「問題解決」之類的行動技巧（林美珠、田秀蘭，民 92）。本研究結果與國內外一些口語反應的研究發現（Hill et al., 1983；Hill et al., 1979）有所不同，其可能的原因是編碼系統不一致所造成，本研究所採取的是本土化的歸類系統共 24 類，而其他的研究則是採取 Hill 所發展的口語反應模式類別系統共 14 類。

惟本研究發現諮商員在發問、提供資訊上的反應頻率較多，此一結果與相關的國內外研究結果一致（許秀惠，民 82；陳慶福，民 84；陳慶福、謝麗紅，民 83；Cumplings, 1989；Hill, 1978；Hill et al., 1981）。諮商員口語反應型式建議之類「問題解決」群集反應頻率居多的原因，可能相當程度反映出中國人的諮商較偏重專家權威，當事人較期待諮商員給予建議，以符合個人對權威的敬重與認同。此外，也可能與諮商員的理論取向和訓練背景有關（Hill, et al., 1979），有些諮商員較習慣用沈默，少用鼓勵和重述，有些諮商員則較常使用直接指導、提供訊息和面質。至於本研究顯示諮商員支持類的口語反應型式較多的結果，也可呼應 Hill (1989) 認為支持、解釋與贊成一再保證是有效介入方式的觀點。

由表二研究結果可以發現，諮商員口語反應型式以問候、設限、鼓勵、摘要、同理的頻率在諮商歷程初期明顯高於諮商中期與諮商後期；支持、發問的口語反應型式則明顯高於其他反應，尤其在諮商初期呈現的頻率最多；立即性、澄清、聚焦、引導、解釋與重新框架明顯地在諮商中期較初期與後期多；傾聽與導洩口語反應型式在諮商中期較初期與末期少；期待、祝福、增強、自我揭露、面質、建議、教導、家庭作業與提供資訊隨著諮商的進展，明顯的增加。這樣的結果與其他學者有關諮商歷程口語反應的研究有些相似（許秀惠，民 82；陳慶福、謝麗紅，民 83；Hill et al., 1983）。

其原因乃是在於諮商初期，諮商員主要的工作在於與當事人建立良好的合作關係，所以較常使用支持、鼓勵、同理、導洩等技術與當事人互動；而在進一步的諮商中，諮商的重點乃是協助當事人發展諮商目標，所以較常使用澄清、聚焦、解釋、重新框架等技術與當事人互動；最後則協助當事人發展達到目標的行動策略，所以較常使用教導、家庭作業等技術與當事人互動。此結果也與 Hill 和 O'Grady(1985)的研究類似，蒐集資料、支持、澄清出現的比率隨著諮商的次數增加逐漸減低，而重新框架、提供資訊、建議則逐漸升高。

表二

不同諮商歷程階段之諮商員口語反應使用情形

	初期 次數(%)	中期 次數(%)	末期 次數(%)	平均 百分比
問候	19(2.25)	9(1.01)	8(0.95)	1.40 %
期待	8(0.95)	13(1.46)	12(1.42)	1.28 %
設限	14(1.66)	7(0.79)	5(0.59)	1.01 %
祝福	3(0.36)	9(1.01)	11(1.30)	0.89 %
支持	116(13.74)	94(10.57)	87(10.32)	11.54 %
傾聽	57(6.75)	52(5.85)	59(7.00)	6.53 %
鼓勵	73(8.65)	58(6.52)	34(4.03)	6.40 %
立即性	6(0.71)	11(1.24)	8(0.95)	0.97 %
發問	95(11.26)	83(9.34)	68(8.07)	9.56 %
聚焦	43(5.09)	52(5.85)	38(4.51)	5.15 %
澄清	33(3.91)	42(4.72)	21(2.49)	3.71 %
摘要	37(4.38)	26(2.92)	22(2.61)	3.30 %
同理	45(5.33)	39(4.39)	32(3.80)	4.51 %
增強	27(3.20)	39(4.39)	49(5.81)	4.47 %
導洩	62(7.35)	50(5.62)	57(6.76)	6.58 %
自我表露	9(1.07)	13(1.46)	12(1.42)	1.32 %
引導	46(5.45)	58(6.52)	47(5.58)	5.85 %
面質	2(0.24)	9(1.01)	12(1.42)	0.89 %
解釋	6(0.71)	23(2.59)	15(1.78)	1.69 %
重新框架	7(0.83)	19(2.14)	13(1.54)	1.50 %
建議	49(5.81)	57(6.41)	69(8.19)	6.80 %
教導	26(3.08)	32(3.60)	39(4.63)	3.77 %
家庭作業	13(1.54)	16(1.80)	32(3.80)	2.38 %
提供資訊	48(5.69)	78(8.77)	93(11.03)	8.49 %

從跨文化的觀點來看，中國人希望諮商治療師是「專家」，是「內行」者，有「經驗」的人。因此，諮商治療師需要有專業能力與技巧以符合這種文化期待，並隨時保持專家的角色，滿足當事人的心理期待。是故，本土化的國內諮商員在諮商歷程中習慣於運用「教導」、「建議」或「提供資料」的口語方式，將使當事人感受到被指導、被「指點迷津」。就中國文化價值觀而言，所謂「師者，所以傳道、授業、解惑也」，「教導」、「建議」或「提供資料」等反應被視為是建立專家角色或人際互動的重要技巧之一，藉由諮商師從上而下的向當事人灌輸、教導與矯治，或許是有效且迅速協助當事人的管道方法。儘管重視個人主義、自我實現的西方諮商理論與文化脈絡相當強調：「當事人有能力去處理自己的問題」，此

一理念確實對當事人具有鼓舞作用；但是對於講究「專家、權威、經驗」的中國人而言，亟待解決問題的當事人可能會對此一「自我解決式」諮商失望，甚至自我放棄或轉而尋求他人協助。

因此，從事助人專業的工作者需要配合當事人的文化背景脈絡，以適切反應專業行為並提出最適切的介入策略。至於面質的技巧雖然國內的諮商員使用不多（許秀惠，民 82），但在 Hill 早期面質或晚期挑戰使用的頻率則相當高(Hill & O'Brien, 1999)。除此之外，重新框架這樣的技巧蠻適合重視「頓悟」、「見山不是山」的中國人哲學思潮，讓當事人能夠養成對別人心意的了解，增加同理心與覺察力，促成個性的成熟性。徐靜（民 85）指出這種技巧在中國家庭甚為有用，也很適合，尤其是民俗成語，可以一針見血的協助當事人用不同的觀點來了解事情。這些成語不僅大家都懂，而且也反映長年累積下來的人生經驗，有其明智的道理，例如：「盜亦有道」、「知足常樂」、「物極必反」等。當然將中國人的成語、口語，應用在中國人的社會與諮商情境中更為貼切、親切。

值得一提的是：諮商歷程中諮商員的口語反應型式亦因其性別、年資及當事人反應等因素的不同而有所變化（Cumings, 1989；Howell & Highlen, 1981；Lonborg et al., 1991；Tracey et al., 1988）。本研究也發現男性或資深的諮商員較女性、新進的諮商員表現更多期待、設限、澄清、解釋、教導、面質、建議及家庭作業等諮商的口語反應型式；至於女性或新進的諮商員則多半運用支持、鼓勵、同理、傾聽、增強及自我表露等諮商的口語反應型式。這樣的結果與 Tracey 等人(1988)的研究發現相同，有經驗的諮商員會使用較多的解釋等高階的技巧，也較有彈性地選擇介入技巧，這正顯示資深的諮商員善於運用適切的技巧，在諮商脈絡中去解決問題，較不會限於表面問題的探索與處理。

本研究上述研究結果也與 Kivlighan (1989)的研究發現近似，正處於訓練階段或較無經驗的諮商員往往會使用較多的探索技巧、使用較少的評估反應，同時會使用較多支持和同理心的口語反應型式，以便和當事人建立關係，這也呼應了 Kivlighan (1990)的另一項研究結果。此外，本研究也發現資深諮商員使用較多的解釋，之所以如此，可能是因諮商員認為解釋是一種有助於當事人促發思考的重要口語反應，Hill 等人(1988)即認為自我揭露、解釋、贊成-再保證與簡述語意對當事人是較有幫助的介入技巧。至於女性諮商員為何較傾向使用支持、鼓勵、同理、傾聽、增強及自我表露等諮商的口語反應型式，可能受到兩性性別差異的影

響。因男性較個別化，而女性較強調關係；男性比較重視權威，指導性格較強，女性的情感需求較高，較重視人際的親密互動（徐西森等人，民 91）。

三、當事人口語反應類別比較分析討論

表三的研究結果顯示，諮商歷程中當事人的口語反應大多為「敘述性反應」、「簡約化反應」、「情感性反應」及「期待式反應」。此一研究結果與相關的國內外研究發現一致（陳慶福，民 84；Hill et al., 1983；Patton, 1981）。在諮商歷程中，當事人最常出現的是敘述性的反應，這可能是來自於當事人會去描述他們的生活經驗，以便諮商員知道其問題困擾所在，不過隨著諮商的進展，當事人的描述性反應會漸漸減少，簡約化反應、重新得力漸漸增加(Hill et al., 1983；O'Farrell et al., 1986)。除此之外，本研究也發現當事人的「期待式反應」佔 7.15%，顯示中國人教養觀所形成的依賴性格，在人際互動中大多會期待別人提供建議、教導（鄭心雄、范治明，民 71），這也可能是當事人請求諮商員給予協助的諮商動機之一。

表三
當事人口語反應使用情形

	C11 次數(%)	C12 次數(%)	C13 次數(%)	C14 次數(%)	C15 次數(%)	C16 次數(%)	平均 百分比
社會化反應	21(5.10)	24(5.56)	6(1.40)	18(4.01)	10(2.43)	11(2.65)	3.53%
簡約化反應	91(22.09)	83(19.21)	110(25.64)	97(21.60)	118(28.64)	105(25.30)	23.75%
期待式反應	23(5.58)	32(7.41)	29(6.76)	43(9.58)	25(6.07)	31(7.47)	7.15%
消極性反應	19(4.61)	28(6.48)	41(9.56)	32(7.13)	27(6.55)	33(7.95)	7.05%
情感性反應	92(22.33)	86(19.91)	107(24.94)	124(27.62)	96(23.30)	89(21.45)	23.26%
敘述性反應	138(33.50)	123(28.47)	93(21.68)	95(21.16)	89(21.60)	111(26.75)	25.53%
重新得力反應	23(5.58)	45(10.42)	37(8.62)	33(7.35)	39(9.47)	26(6.27)	7.95%
其他	5(1.21)	11(2.55)	6(1.40)	7(1.56)	8(1.94)	9(2.17)	1.81%

四、諮商員口語反應與當事人行為反應之分析討論

有關諮商員與當事人之間，在諮商歷程中口語反應型式的變化與互動情形詳如表四、表五。

表四
諮商員口語反應後當事人口語之回應

當事人(回) 諮商員(先)	社會化 反應	簡約化 反應	期待式 反應	消極性 反應	情感性 反應	敘述性 反應	重新得 力反應	其他
問候	9(25.7)	10(28.6)	3(8.5)	1(2.9)	5(14.3)	5(14.3)	0	2(5.7)
期待	12(36.4)	8(24.2)	1(3.0)	0	3(9.1)	8(24.2)	0	1(3.0)
設限	10(38.5)	4(15.4)	6(23.1)	1(3.8)	2(7.6)	3(11.5)	0	0
祝福	7(33.3)	5(23.8)	1(4.8)	0	3(14.3)	5(23.8)	0	0
支持	6(2.1)	75(26.0)	37(12.8)	8(2.8)	63(21.9)	86(29.9)	11(3.8)	2(0.7)
傾聽	2(1.3)	47(29.9)	6(3.8)	3(1.9)	45(28.7)	51(32.5)	1(0.6)	2(1.3)
鼓勵	3(2.0)	34(22.9)	11(7.4)	2(1.4)	47(25.0)	40(27.0)	8(5.4)	3(2.0)
立即性	0	6(24.0)	2(8.0)	1(4.0)	8(32.0)	7(28.0)	0	1(4.0)
發問	8(3.3)	53(21.6)	21(8.6)	11(4.5)	51(20.8)	76(31.0)	17(6.9)	8(3.2)
聚焦	7(5.3)	42(31.6)	6(4.5)	2(1.5)	37(27.7)	32(24.1)	5(3.8)	2(1.5)
澄清	3(3.5)	18(20.7)	3(3.5)	1(1.1)	29(33.3)	22(25.2)	8(9.2)	3(3.5)
摘要	1(1.2)	27(31.7)	8(9.4)	6(7.1)	15(17.7)	17(20.0)	9(10.6)	2(2.4)
同理	0	34(29.8)	1(0.9)	2(1.8)	42(36.8)	31(27.2)	3(2.6)	1(0.9)
增強	1(1.1)	23(26.4)	3(3.5)	0	24(27.6)	28(32.2)	6(6.9)	2(2.3)
導洩	0	47(27.8)	2(1.2)	1(0.6)	63(37.3)	51(30.2)	5(2.9)	0
自我表露	0	8(26.7)	2(7.7)	2(7.7)	10(33.3)	7(23.3)	0	1(3.3)
引導	1(0.7)	32(22.2)	7(4.9)	3(2.1)	44(30.6)	48(33.3)	5(3.5)	4(2.8)
面質	0	4(18.2)	0	0	9(40.9)	6(27.3)	2(9.1)	1(4.5)
解釋	2(4.7)	8(18.6)	2(4.7)	2(4.7)	13(30.2)	15(34.9)	1(2.3)	0
重新框架	0	9(18.8)	1(2.1)	2(4.2)	10(20.8)	13(27.1)	12(25.0)	1(2.1)
建議	9(4.3)	40(19.0)	21(9.9)	43(20.4)	28(13.3)	30(14.2)	37(17.5)	3(1.4)
教導	4(4.7)	9(10.6)	11(12.8)	16(18.6)	8(9.3)	13(15.1)	21(24.4)	4(4.6)
家庭作業	1(1.7)	10(16.9)	5(8.5)	12(20.3)	8(13.6)	9(15.3)	13(22.0)	1(1.7)
提供資訊	6(2.9)	36(17.1)	23(10.9)	41(19.5)	27(12.9)	35(16.7)	39(18.6)	3(1.42)

本研究結果與國內外學者的研究結果相似（許秀惠，民 82；Hill & O'Grady, 1985；Hill et al., 1988；Martin et al., 1989；Paivio, 1989）。舉例而言，諮商員若想收集當事人更多個案資料時，其口語反應型式多為發問，較少使用解釋、面質（Hill & O'Grady, 1985；Martin et al., 1989）；又諮商員若欲促發當事人思考時，其最可能出現的反應為解釋（Martin et al., 1989）。Patton（1981）認為，諮商歷程中當事人口語反應型式會受到諮商員口語反應型式的影響。由表四諮商員口語反應後當事人口語回應（諮商員→當事人）之研究結果顯示：當諮商員呈現發問、聚焦、

澄清、摘要等口語反應型式時，當事人多半出現「敘述性反應」伴隨「情感性反應」。此一結果與國內外有些相關的研究結果近似（陳慶福，民 84；楊幹雄等人，民 82；Hill et al., 1983；Patton, 1981）。當諮商員出現開放式或封閉式發問等口語反應時，當事人最常出現敘述性反應、情感性反應或簡約化反應。此外，若諮商員呈現建議、教導、家庭作業、提供資訊等口語反應型式時，當事人則多半出現「重新得力反應」或「消極性反應」，其中的「消極性反應」可能來自於諮商員的建議與當事人的期待有異，導致當事人用抗拒的方式呈現，值得進一步探討。

表五
當事人口語反應後諮商員口語之回應

當事人(先) 諮商員(回)	社會化 反應	簡約化 反應	期待式 反應	消極性 反應	情感性 反應	敘述性 反應	重新得 力反應
問候	2(2.3)	4(0.7)	3(1.7)	2(1.3)	0	11(1.8)	0
期待	1(1.1)	0	4(2.2)	1(0.6)	1(0.2)	9(1.5)	12(6.4)
設限	0	7(1.7)	5(2.8)	0	0	13(2.1)	0
祝福	0	0	1(0.6)	0	1(0.2)	6(1.0)	9(4.7)
支持	12(13.8)	87(14.5)	21(11.8)	31(20.0)	72(12.3)	32(5.2)	31(16.5)
傾聽	9(10.3)	36(6.0)	19(10.7)	28(18.1)	45(7.8)	43(7.0)	8(4.3)
鼓勵	4(4.6)	71(11.9)	8(4.5)	2(1.3)	31(5.3)	20(3.3)	9(4.7)
立即性	0	0	2(1.1)	14(9.0)	2(0.3)	5(0.8)	0
發問	2(2.3)	28(4.67)	12(6.7)	9(5.8)	52(8.9)	93(15.1)	8(4.3)
聚焦	11(12.6)	13(2.2)	9(5.1)	6(3.9)	33(5.7)	47(7.7)	8(4.3)
澄清	16(18.4)	21(3.5)	4(2.2)	2(1.3)	24(4.1)	21(3.4)	5(2.7)
摘要	1(1.1)	15(2.5)	3(1.7)	3(1.9)	27(4.6)	29(4.7)	6(3.2)
同理	0	11(1.8)	3(1.7)	1(0.6)	69(11.8)	28(4.6)	7(3.7)
增強	0	8(1.3)	4(2.2)	0	26(4.3)	22(3.6)	25(13.3)
導洩	0	53(8.8)	2(1.1)	1(0.6)	62(10.6)	42(6.8)	8(4.3)
自我表露	0	1(0.2)	1(0.6)	0	7(1.2)	17(2.8)	2(1.1)
引導	1(1.1)	23(3.8)	11(6.2)	24(15.5)	38(6.5)	36(5.9)	6(3.2)
面質	0	1(0.2)	0	4(2.6)	1(0.2)	15(2.4)	0
解釋	0	2(0.3)	3(1.7)	15(9.7)	6(1.0)	12(2.0)	4(2.1)
重新框架	0	2(0.30)	2(1.1)	0	7(1.2)	27(4.4)	10(5.3)
建議	12(13.8)	79(13.2)	19(10.7)	2(1.3)	18(3.1)	31(5.0)	9(4.7)
教導	3(3.4)	37(6.2)	21(11.8)	4(2.6)	8(1.4)	13(2.1)	8(4.3)
家庭作業	0	18(3.0)	9(5.1)	0	6(1.0)	19(3.1)	3(1.6)
提供資訊	13(14.9)	82(13.7)	12(6.7)	6(3.9)	47(8.1)	23(3.7)	10(5.3)

由表五的研究結果顯示：在當事人→諮商員之口語互動反應及其聯結方面，當事人呈現「情感性反應」之後，諮商員對應的口語反應型式多為「支持」、「同理」、「導洩」；當事人呈現「敘述性反應」之後，諮商員對應的口語反應型式多為「發問」、「聚焦」、「面質」、「重新框架」；當事人呈現「重新得力反應」之後，諮商員口語反應型式則較多期待、祝福、支持、增強；若當事人口語反應為「消極性反應」時，諮商員則對應以「支持」、「傾聽」、「立即性」、「引導」、「解釋」等口語反應型式。此結果與 Patton(1981)研究發現部分相似，當事人呈現「敘述性反應」之後都發現諮商員會以「發問」回應，不過 Patton(1981)的研究會以「提供訊息」應對，本研究則以較多的「發問」、「聚焦」、「面質」、「重新框架」應對。

此外，相較於楊幹雄等人(民 82)的研究，當事人的「重新得力反應」與諮商治療者「提供訊息」、「開放式探問」與「重述」等反應相關聯，而本研究則發現諮商員較傾向於「期待」、「祝福」、「支持」、「增強」等對應反應，如此一來可能會增強當事人的頓悟行爲，也可能會干擾了當事人原來的思緒。至於本研究發現若當事人口語反應為「消極性反應」時，諮商員會以「支持」、「傾聽」、「立即性」、「引導」、「解釋」等口語反應型式回應，其原因可能來自於當事人抗拒或其他負向行爲，故此時諮商員較常用「傾聽」、「支持」、「引導」當事人來持續進行諮商，或是與當事人討論「立即性」的問題，以化解其僵局。總之，諮商員的介入行爲通常會視當事人的需求與反應而定，反之亦然。諮商輔導歷程中，諮商員與當事人的行爲反應是相互影響的。

最後，值得注意的是，諮商員的動機意圖與口語意圖是有所區別的。過去 Hill 等國外學者與國內學者過去有關此類的研究，已將本研究之諮商員口語反應如聚焦、澄清、增強、導洩等「用詞」視為「動機意圖」。事實上，本研究在進行此一「本土化」口語反應歸類系統的探討過程中力求客觀，並試圖打破歸類用詞的文化差異，以不受國外學者歸類之影響。本研究也發現：國內不同的諮商員在近似的用語上，對照其前後表達語句、語氣、語音，以及當事人的前後對應反應，即有不同的意思，也呈現出不同的口語反應型式；相較於其他國家的語文，中國人的用語有其複雜度（葉素玲等人，民 91）。正因如此，本研究特別在歸類編碼時，將各種諮商員的口語反應形式予以定義並舉例說明之。

茲以「鼓勵」與「增強」為例，雖然國內外有些學者（許秀惠，民 82；陳慶福，民 84；Hill & O'Brien, 1992, 1999）將前者視為口語、後者視為意圖。但本

研究特別提及，「鼓勵乃是諮商員應用語言及非語言的方法來促使當事人不斷的敘述，以能探索他的困擾所在。……換言之，鼓勵係指諮商員對於當事人所表達的意見或作為，給予了解」；增強則是「諮商員對當事人的敘述內容表示贊同，亦即含有同感的意思，或是諮商員藉著降低當事人問題的嚴重性來減低他的焦慮。諮商員旨在促進當事人覺察其深層或潛藏的感覺、情感或經驗。」在本研究者的專業知覺中視其二者為有所區別的「口語反應型式」。蓋本研究係一本土化歸類系統的初探性研究，未來值得研究者或其他學者、實務工作者進一步予以探討、修正。

伍、結論與建議

一、結論

本研究旨在探討諮商歷程中諮商員與當事人的口語互動行為之關係。研究者分析諮商員面對當事人和處理其困擾時，諮商員的口語反應型式之可能變化情形，以及了解當事人對諮商處理的反應行為，同時探討二者之間的相關變化，並建構出本土化諮商歷程口語互動型式的歸類、編碼系統及其運作實務。本研究以Mahrer (1996)所提出的發現式取向諮商研究法進行質的分析，共分析六位諮商員及其六位當事人的諮商歷程資料。其研究結果如下：

- (一) 諮商員口語反應型式呈現問候、期待、設限、祝福、支持、傾聽、鼓勵、立即性、發問、聚焦、澄清、摘要、同理、增強、導洩、自我表露、引導、面質、解釋、重新框架、建議、教導、家庭作業、提供資訊等二十四類諮商技巧。
- (二) 在諮商歷程初期，諮商員口語反應型式多半為問候、設限、支持、鼓勵、同理、導洩；及至諮商歷程中期，諮商員口語反應型式則以澄清、聚焦、解釋、重新框架為主。在諮商歷程的後期，諮商員的口語反應型式多為教導、家庭作業等。
- (三) 諮商歷程中，諮商員的口語反應型式亦因其性別、年資及當事人反應等因素的不同而有所變化。本研究發現：男性或資深的諮商員較女性、新進的諮商員表現更多的期待、設限、澄清、解釋、教導、面質、建議及家庭作

業等諮商的口語反應型式；至於女性或新進的諮商員則多半運用支持、鼓勵、同理、傾聽、增強及自我表露等諮商的口語反應型式。

(四) 當事人在諮商歷程中的口語反應型式約可分類為：社會化反應、簡約化反應、期待式反應、消極性反應、情感性反應、敘述性反應、重新得力反應及其他等八大類。諮商歷程中，當事人口語反應型式均受到諮商員口語反應型式的影響。

(五) 本研究之其他發現有：

1. 諮商員最常使用的口語反應型式依次為「支持」、「發問」、「提供資訊」及「建議」；當事人則為「敘述性反應」、「簡約化反應」、「情感性反應」及「期待式反應」。
2. 在諮商員→當事人之口語互動反應及其聯結方面：諮商員呈現發問、聚焦、澄清、摘要等口語反應型式時，當事人多半出現「敘述性反應」伴隨「情感性反應」。此外，若諮商員呈現建議、教導、家庭作業、提供資訊等口語反應型式時，當事人則多半出現「重新得力反應」或「消極性反應」。
3. 在當事人→諮商員之口語互動反應及其聯結方面：當事人呈現「情感性反應」之後，諮商員對應的口語反應型式多為支持、同理、導洩；當事人呈現「敘述性反應」之後，諮商員對應的口語反應型式多為發問、聚焦、面質、重新框架；當事人呈現「重新得力反應」之後，諮商員口語反應型式則較多期待、祝福、支持、增強；若當事人口語反應為「消極性反應」時，諮商員則對應以支持、傾聽、立即性、引導、解釋等口語反應型式。

二、建議

針對上述研究結果，本研究提出相關的專業意見及研究建議，以供諮商輔導人員及有關單位的參考。

- (一) 針對諮商員之二十四項口語反應的諮商技巧，國內諮商輔導系所、心理與心理治療系所或諮商員養成教育機構未來宜強化諮商員實務訓練的內涵，在專業課程的講授和實習中，協助實習諮商員、諮商員等助人工作者，多予探討諮商歷程中個人專業運作之作為，並精進輔導知能及助人技巧，以深入了解不同當事人的內在需求；同時面對當事人不同的諮商問題與不同的口語反應內容，諮商員宜採取有效且必要的諮商作為與口語反應型

式，以提昇諮商工作的品質和效果。

- (二) 針對不同階段的諮商治療歷程，諮商員需要的諮商口語反應內容也宜有所不同，諮商員宜在諮商治療初期階段多採用問候、設限、支持、鼓勵、同理、導洩等諮商技巧來抒發當事人的情緒、建立正向的專業關係，以及構成有效的諮商場面。至於在諮商治療中期階段，諮商員可多使用澄清、聚焦等諮商技巧來蒐集資料，進而確切個案診斷，同時多採取解釋、重新框架等諮商技巧來促發當事人的思考。在諮商治療歷程的後期階段，諮商員的諮商導向宜以解決個案問題為主，以滿足當事人的求助動機，此時諮商員可多採用教導、家庭作業等口語反應的諮商技巧。
- (三) 本研究發現國內男性的諮商員和資深的諮商員，其諮商口語反應使用較多的期待、設限、澄清、解釋、教導、面質、建議及家庭作業等諮商的口語反應型式；至於女性或新進的諮商員則較傾向於運用支持、鼓勵、同理、傾聽、增強及自我表露等諮商的口語反應型式。值得省思的是，諮商輔導工作的「市場導向」應以當事人為主，而非以諮商員的專業知能為考量，從「市場行銷」的觀點而言，諮商輔導工作的專業化發展應該是當事人（消費者）需要什麼，諮商人員（廠商或員工）就要準備什麼，而不是我們有什麼就提供什麼服務。是故，諮商員宜時時留意個人背景條件（性別、年資、個性和專業訓練等）對個案問題、諮商歷程與當事人權益的影響；諮商員也應處處自我覺察個人的專業盲點，以免損及諮商輔導的專業地位與形象。
- (四) 本研究雖發現當事人的口語反應型式約可區分為社會化反應、簡約化反應、期待式反應、消極性反應、情感性反應、敘述性反應、重新得力反應及其他等八大類，但以敘述性反應和簡約化反應為最多。此一發現是否與台灣地區民眾的保守性格和社會化的人際互動歷程有關，值得深入探討。本研究結果也顯示出當事人的口語反應與其諮商員的諮商口語反應呈現對應關係，當事人的反應深受諮商員的影響，諮商員在諮商歷程中似乎具有相當的主導地位，當事人也似乎視諮商員為權威。因此，從事助人工作者未來更應時時留意當事人的內在狀態與其口語行為的一致性，多予當事人反應的空間，多確認當事人的口語反應內容，避免主觀地主導所有的諮商歷程。

- (五) 本研究發現，諮商員最常使用的口語反應型式依次為支持、發問、提供資訊及建議等；若諮商員呈現建議、教導、家庭作業、提供資訊等口語反應型式時，當事人則多半出現「重新得力反應」或「消極性反應」；而且當事人和諮商員之間雙方的口語互動反應有其相關聯結。此外，諮商員的個人變項、當事人的個人變項，以及此二者的交互作用均會影響諮商歷程中諮商員的口語反應型式，同時也會影響當事人的認知感受及其對諮商處理的反應行為和諮商效果。因此，諮商員養成教育的過程中，宜強化諮商員的自我覺察能力與人際互動歷程的研究經驗，以催化有效的諮商歷程，建立正向的諮商情境。
- (六) 近年來，跨文化的助人歷程及其技巧的差異比較，已成為諮商治療領域的一項重要研究趨勢。本研究結果與國外學者 Hill 等人的研究發現確也有些不同，例如國內諮商員的口語反應有二十四類，國外諮商員的口語反應只有十二類 (Hill & O'Brien, 1999)。其中，國內諮商員多半以問候和期待的口語反應型式來構成諮商場面，而國外諮商員則較常以設限、結構(契約)等諮商技巧來進入諮商治療情境。國內諮商員之諮商歷程導向較重視「問題解決」且當事人此一「期待式反應」也較高，故國外諮商員「提供訊息」的一項口語反應型式，在本研究則可細分為建議、教導、家庭作業和提供資訊等四項，足以從中一窺國內諮商員的口語反應和當事人的諮商動機。由此觀之，加強諮商歷程本土化的研究實有其必要，美國或其他國家在諮商治療方面的理論與研究發現固有其參考價值，惟仍有其跨文化的差異與運用上的限制。長期以來，國外在諮商歷程方面的研究論著甚多且持續不斷地修正其論點，值得省思。故未來國內諮商與心理治療的工作者宜強化並落實諮商歷程的研究，包括研究議題、研究對象與研究方法等。
- (七) 諮商員教育乃是心理服務專業發展的核心，未來諮商、輔導與心理治療等教育訓練的機構和學校系所宜重視並開設「諮商歷程與效果評估研究」的課程。加強學生、實習生、諮商員和督導者對諮商員口語反應與當事人反應之間交互作用關係的了解，但避免形成刻板化的專業認知，以免損及諮商運作和當事人權益；同時諮商員在分析個人諮商歷程、技術與效果時，宜經由對當事人反應的認識，並兼顧口語和非口語的反應型式，方能精熟諮商治療的專業知能，培養出一位有效能的諮商治療工作者。

針對本文之任何回應、回饋或意見，請直接聯繫：連廷嘉，900 屏東市德豐街 115 號 8 樓之 1，08-7386413，ltjia1970@yahoo.com.tw。

收件日期：2003 年 8 月 13 日

通過日期：2003 年 9 月 30 日



參考文獻

- 余德慧 (民 79)。中國人的人際觀。台北：張老師文化事業公司。
- 余德慧、陳斐卿 (民 85)。人緣--中國人舞台生活的秩序。載於楊國樞 (主編)：中國人的人際心態 (2-46 頁)。台北：桂冠圖書公司。
- 林美珠、田秀蘭譯 (民 92)。助人技巧：探索、洞察、行動的催化。臺北市：學富出版社。(原著作出版年：1999)
- 徐西森、連廷嘉、劉雅瑩、陳仙子(民 91)。人際關係的理論與實務。台北：心理出版社。
- 徐 靜 (民 85)。中國人的家庭與家族治療策略。載於曾文星 (主編)：華人心理與治療 (489-521 頁)。台北：桂冠圖書公司。
- 許秀惠 (民 82)。諮商歷程中諮商員意圖與口語反應之分析研究。國立彰化師範大學輔導研究所碩士論文。
- 陳志賢(民 86)。Glasser 控制理論的文化適用性初探。輔導季刊，33(1)，52-58。
- 陳志賢(民 87)。後現代諮商與輔導。輔導季刊，33(2)，23-30。
- 陳秉華、蔡秀玲 (民 88)。國內十年來諮商歷程研究之回顧與展望。載於中國輔導學會 (主編)：輔導學大趨勢 (123-164 頁)。台北：心理出版社。
- 陳金燕 (民 92)。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。
- 陳烜之、施慧銘、李泳兒、關芷茵、鄧少林 (民 91)。文法認知的眼動研究。泛華心理學研究的切磋與交流論文集，1-4-7。
- 陳慶福 (民 84)。諮商員與當事人在諮商過程中的同盟、口語反應模式與晤談感受之研究。國立彰化師範大學輔導研究所博士論文。
- 陳慶福、謝麗紅 (民 83)。初始諮商員與當事人在晤談過程中口語互動與晤談感受分析研究。載於國立彰化師範大學輔導學系 (主編)：諮商歷程研究學術研討會論文集 (1-35 頁)。彰化：彰化師範大學。
- 曾文星 (民 85)。從文化的角度談中國人的心理治療。載於曾文星主編：華人心理與治療 (655-678 頁)。台北：桂冠圖書公司。

- 楊中芳 (民 82)。試論如何深化本土心理學研究:兼評現階段之研究成果。本土心理學研究, 1, 122-183。
- 楊國樞 (民 91)。華人心理的本土研究。台北: 桂冠圖書公司。
- 楊幹雄、許文耀、何莉梅 (民 82)。短期心理治療過程評估。中華心理衛生學刊, 6(1), 67-87。
- 葉素玲、林怡慧、李金鈴 (民 91)。中文字型結構在國小學生字形相似性判斷所扮演的角色。泛華心理學研究的切磋與交流論文集, 1-4-6。
- 廖鳳池 (民 87)。諮商員接案方式自我分析方法初探。諮商輔導文粹, 3, 1-25。
- 劉焜輝 (民 83)。精微諮商理論與實施。台北: 天馬文化事業公司。
- 鄭心雄、范志明 (民 71)。直接輔導法與非直接輔導法使用於職業輔導上之比較。載於鄭心雄 (主編), 輔導學研究在中國 (129-164 頁)。台北: 幼獅文化事業公司。
- 蕭文 (民 81)。中國人在諮商情境中的行為模式初探。學生輔導, 22, 12-27。
- 蕭文、周玉真 (民 84)。諮商員使用解釋技術與當事人行為反應之關係研究。國立彰化師範大學輔導學報, 18, 127-162。
- Cummings, A. L. (1989). Relationship of client problem type to novice counselor response modes. *Journal of Counseling Psychology, 36*, 331-335.
- Fuller, F., & Hill, C. E. (1985). Counselor and client perceptions of counselor intentions in relationship to outcome in a single counseling session. *Journal of Counseling Psychology, 32*, 329-338.
- Hill, C. E. (1978). Development of a counselor verbal response category system. *Journal of Counseling Psychology, 25*, 461-468.
- Hill, C. E. (1986). An overview of the Hill Counselor and Client Verbal Response Modes Category Systems. In L. S. Greenberg & W. M. Pinsof (Eds.), *The psychotherapeutic process: A research handbook* (pp. 131-160). New York: Guilford.
- Hill, C. E. (1989). *Therapist techniques and client outcomes: Eight cases of brief psychotherapy*. Newbury Park, CA: Sage.
- Hill, C. E. (1990). A review of exploratory in-session process research. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 58*, 288-294.

- 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 & Development* **70**, 728-739.
- Hill, C. E., & Corbett, M. M. (1993). A perspective on the history of outcome research in counseling psychology. *Journal of Counseling Psychology*, **40**, 2-24.
- Hill, C. E., & O'Brien, K. M. (1992). An overview of four measures developed to test the Hill process model: the therapist intentions, therapist response modes, client reaction, and client behaviors. *Journal of Counseling & Development*, **70**, 728-739.
- Hill, C. E., & O'Brien, K. M. (1999). *Helping skills: Facilitating exploration, insight, and action*. Washington, DC: American Psychology Association.
- 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**, 3-22.
- Hill, C. E., Carter, J. A., & O'Farrell, M. K. (1983). A case study of the process and outcome of time-limited counseling. *Journal of Counseling Psychology*, **30**, 3-18.
- Hill, C. E., Charles, D., & Reed, K. G. (1981). A longitudinal analysis of changes in counseling skills during doctoral training in counseling psychology. *Journal of Counseling Psychology*, **28**, 428-436.
- Hill, C. E., Helms, J., Tichenor, V., Spiegel, S. B., O'Grady, K. E., & Perry, E. S. (1988). The effects of therapist response modes in brief psychotherapy. *Journal of Counseling Psychology*, **35**, 222-233.
- Hill, C. E., Thames, T. B., & Rardin, D. (1979). A comparison of Rogers, Perls, and Ellis on the Hill Counselor Verbal Response Category System. *Journal of Counseling Psychology*, **26**, 198-203.
- Howell, J. M., & Highlen, P. S. (1981). Effect of client affective self disclosure and counselor experience on counselor verbal behavior and perceptions. *Journal of Counseling Psychology*, **28**, 386-398.

- Ivey, A. E. (1994). *Intentional interviewing and counseling*. California: Brooks/Cole.
- Kivlighan, D. M. (1989). Changes in counselor intentions and response modes and in client reactions and session evaluation after training. *Journal of Counseling Psychology, 36*, 471-476.
- Kivlighan, D. M. (1990). Relation between counselors' use of intentions and clients' perception of working alliance. *Journal of Counseling Psychology, 37*, 27-32.
- Lonborg, S. D., Daniels, J. A., Hammond, S. G., Houghton W. B., & Brace, L. J. (1991). Counselor and client verbal response modes changes during initial counseling session. *Journal of Counseling Psychology, 38*, 394-400.
- Mahrer, A. R. (1996). Discovery-oriented research on how to do psychotherapy. In Dryden, W. (Eds.). *Research in counseling and psychotherapy: Practical application*. (pp. 233-258.) London: Sage.
- Martin, J., Martin, W., & Slemon, A. (1989). Cognitive-mediational models of action-act sequences in counseling. *Journal of Counseling Psychology, 36*, 8-16.
- O'Farrell, M. K., Hill, C. E., & Patton, S. (1986). Comparison of two cases of counseling with the same counselor. *Journal of Counseling and Development, 65*, 141-145.
- Paivio, S. C. (1989). *Action-act sequences in important therapeutic events: A case study of experiential psychotherapy*. Unpublished Master's thesis, University of Western Ontario, London, Ontario, Canada.
- Patton, S. (1981). *The verbal interaction between counselor and client in initial interview*. Unpublished Master's Thesis, University of Maryland.
- Tracy, T. J., Hays, K. A., Malone, J., & Herman, B. (1988). Change in counselor response as a function of experience. *Journal of Counseling Psychology, 35*, 119-126.



An Analytical Study of Counselor Verbal Response Modes and Client Responses in the Counseling Process

---- A Preliminary Study of a Localized Classification

Ting-Chia Lian

Tajen Insitute of Technology

Shi-Sen Shyu

National Kaohsiung University of Applied Sciences

ABSTRACT

This study aims to explore the verbal interaction between counselors and clients. The researchers analyzed the possible changes in the response modes when the counselors were facing the clients and approaching their problems. Clients' different response modes were also studied. A classification and coding system along with its practice were constructed for a localized counseling process. The research is a qualitative study based on the discovery – oriented psychotherapy research by Mahrer. The data analyzed were gathered from six counselors together with six clients. The results are as follows:

1. Counselors may have the verbal response modes of : greeting, expecting, setting the limits and wishing, support, listening, encouragement, immediateness, question, focusing, clarification, summarizing, empathy, reinforcement, catharsis, self-disclosure, guidance, confrontation, explanation, reframing, suggestion, instruction, homework and providing information.
2. Different counseling stages result in different oral responses of the counselors.
3. In the counseling process, counselors' verbal responses are influenced by factors such as gender, years of service and client response.
4. In the process, clients' verbal response modes are influenced by the verbal response of counselors.

5. Other related findings include: The most frequently used response mode of counselors is 'support', In the counselor and client verbal response is connection.

Based on the above findings, the research offers related ideas and research suggestions for the reference of people working in the field of counseling guidance and counseling process.

Key words: counselor verbal response mode, client behavioral response, discovery – oriented psychotherapy research

