

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

彭秀玲

彰化師範大學輔導與諮商學系

摘 要

本研究分析一個諮商新手在初次晤談從意圖到行動的過程，初步探索該過程中所涵蓋的變項，嘗試建構諮商師從意圖到行動的歷程模式，作為諮商新手、教師及督導在實務或教學上的參考。本研究依質性研究紮根理論的理念，透過晤談錄音帶的協助，作人際歷程回憶（IPR）的訪談，共得到 116 段對話作為資料分析的基礎。本研究發現：晤談過程中所呈現的資料、關係迷思、蒐集資料迷思、諮商師自己的情緒、諮商師的情緒因應方式、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，這反應模式與原意圖不一定相符。蒐集資料時，目標或策略雖會產生相對應的反應模式；但關係迷思、蒐集資料迷思會影響資料取捨的方向，因而放棄最初的想法（感覺或意見），開始懷疑自己或個案，影響反應模式。在諮商師需求的過程中，常出現沮喪、焦慮、挫折等情緒，干擾適當的反應模式，無法建立良好的諮商關係，或蒐集到有用的資料，甚至讓諮商無法順利進行。在建立關係的過程中，對關係的錯誤信念也常干擾適當的反應模式，使關係不易深入。

關鍵字：諮商意圖、諮商師反應模式、諮商新手



壹、緒論

一、研究動機與目的

許多年來在諮商或治療的過程中，面對著個案，接收到他們所提供的訊息，研究者嘗試根據這些訊息決定諮商策略，期待可以真的協助他們作些改變，或達到他們想達到的目標。身為諮商師與治療者，研究者常思考：「我真的幫上忙了嗎？為什麼有時候努力地想幫忙，實際的結果卻不如人意？做的（行動）是否真的符合想的（意圖）？」。於是研究者常想：如果可以釐清諮商師從想（意圖）到做（行動）的過程，是否我們就可以增加諮商意圖與行動的一致性，從而改善諮商與治療的成效？

「是否幫得上忙」討論的是諮商成效。從 Eysenck (1952) 開始質疑「心理治療真的有效嗎？」後，引發 1960 年到 1980 年代中期許多探討諮商效果的研究，在這些上萬篇的文獻中，不管是重新分析 Eysenck 的資料 (Bergin & Lambert, 1978)、比較性研究或後設分析 (meta analysis) (Smith & Glass, 1977)，結果都推翻心理治療效果不能超過自發痊癒的說法，確立「心理治療有效」的觀點 (Lambert & Bergin, 1994)。Kazdin (1994)，Lambert 與 Bergin (1994)、Ahn 和 Wampold (2001) 都指出 1990 年之後的研究不再探討「是否有效」的問題，而在探討「什麼因素使心理治療或諮商產生效果」。

意圖與行動都是在描述諮商師晤談中的行為 (Heppner, Kivlighan & Wampold, 1992; Hill, 1992)；由 Heppner 等人 (1992)、Hill (1992) 的定義來看，意圖是想法，行動則是行為表現出來的部份。因此意圖到行動的過程若由行為的向度看來，是一個從未知到可知的過程；也是一個從外表無法觀察（意圖）到可以由行為清楚觀察（行動）的過程。過去的文獻曾提到意圖與行動是有相關的，但並未說明為何意圖有時無法執行 (Hill & O'Grady, 1985; Hill, 1992; Hamer, 1995; Miller, 1997；吳英璋，民 81)。Heppner 等人 (1992) 建議未來的諮商研究者，若要瞭解諮商的立即效果，最好能夠同時檢視諮商師行動（回應模式）、意圖等的交互作用，結合反應模式與意圖的分析，才能解釋諮商師行為的最大變異量。這些文獻沒有對意圖到行動的過程提出說明，使我們無從瞭解是否存在其他變項或影響因素，使得有的意圖可以完成，有的則做不出來。這過程是否有其他構念介入？

這些構念是什麼？該怎麼評量？都是研究者深感興趣且常自省的問題，研究者相信釐清上述問題，將有助於諮商師的訓練和督導的進行。

由於合作的研究參與者並非隨處可得！在時間的限制下，研究者嘗試取得一位諮商新手的同意與合作，以個案研究的方式試探諮商師從意圖到行動的過程。雖然 Atkinson 等人（1987）認為：不管任何領域，專家解決問題的方式和新手有本質上的差異—這些差異源於專家使用的表徵與策略和新手不同，專家在記憶中也儲存較多有效的表徵用來解決問題。Stoltenberg（1988）也認為各階段諮商師的發展特徵與技能是不同的。因此，這僅是一份試探性研究，探討一位諮商新手從意圖到行動的歷程。

本研究的目的是：

- 1.嘗試探索諮商新手在諮商中，從意圖到行動的歷程，企圖了解從意圖到行動之間所涵蓋的變項為何？
- 2.試著建構諮商師從意圖到行動的歷程模式。
- 3.嘗試由簡單、概略的模式，作為進一步研究和督導、教學的參考。

二、名詞詮釋

(一)諮商意圖：

諮商意圖是諮商師在晤談過程中「為什麼那樣做」的內隱理由，是一種「內在的認知歷程」，由外表是很難直接觀察出來的。指諮商師在進行諮商時，據以選擇對來談者做出某一特定行為、反應方式、諮商技術，或諮商介入的理由或想法。本研究是由研究者在進行訪談後，在逐字稿中依諮商師的描述，依照 Hill 與 O'Grady（1985）的 19 項「意圖清單」進行諮商意圖歸類。

(二)諮商師反應模式

諮商師反應模式是指諮商師在諮商情境中對當事人以口語方式介入時所採取的口語反應方式。本研究諮商口語反應模式是由研究者在進行訪談後，在逐字稿中依諮商師的用語，依照 Elliott 等人（1987）的六項反應模式（問題、勸告、訊息、反映、解釋、自我揭露）加上常出現的兩種模式（肯定-再保證、挑戰）共八種，進行諮商師反應模式的歸類。

(三)諮商新手

本研究的諮商新手是指具有諮商知識與專業訓練，過去未曾從事諮商專、兼

任工作，但開始進行諮商工作的人。本研究中是指諮商輔導研究所碩士班正在修習諮商實習，過去沒有從事專業諮商工作的人。

(四)意圖到行動

本研究的目的是探索從意圖到行動的過程中會出現什麼，因此研究者在逐字稿中，由諮商師在晤談及訪談的描述中，先歸類諮商意圖和諮商師反應模式，再看看在這兩類之中是否出現其他的語句，即為本研究的意圖到行動的過程。

貳、文獻探討

一、由歷程研究發展的角度看意圖與行動

意圖與行動是描述諮商師在諮商歷程的重要向度 (Heppner 等人, 1992; Hill, 1992; Martin, 1984; Martin, 1986)，一個是內在的「想法」，一個是外在的「行為」，從意圖到行動就是諮商師從思考到行動的歷程。

最早用科學方法分析諮商歷程資料的是 Robinson 及其博士班學生們 (段昌明、王麗斐, 民 82; Hill, 1993)，在 1938 年美國俄亥俄州立大學用錄音的方法累積資料，他們發展了諮商師及當事人行為的分類系統，探索諮商師的行為對當事人的影響，也就是瞭解互動中的兩個人在外顯、可觀察得到的行動上如何彼此影響，但並未探索內隱的想法或意圖。1940 年代 Rogers 進一步用科學的態度及量化的方法探索治療歷程 (段昌明、王麗斐, 民 82; Hill, 1993)，引發一波波研究諮商歷程的風潮，但這些研究都是以當事人的角度瞭解諮商歷程。Eysenck (1952) 由憂鬱症病人的研究，發現等候治療的個案即使不進行心理治療也可以自發地痊癒，而提出「心理治療到底有沒有效？」的質疑，造成心理治療或諮商學界的震撼。導致許多研究者由研究諮商歷程轉移到研究諮商成效，探討諮商或心理治療到底有沒有效 (Lambert 與 Bergin, 1994; Hill, 1993)。當時諮商心理學期刊 (Journal of Counseling Psychology, JCP, 1954, 第一卷) (Heppner 等人, 1992) 顯示出研究主題已由當事人擴展到諮商師，但是也都著重在可觀察的行動。從 1960 年代到 1980 年代中期產生許多探討諮商效果的研究，在這些上萬篇的文獻中，不管是重新分析 Eysenck 的資料 (Bergin & Lambert, 1978; Lambert & Bergin, 1994)、比較性研究或後設分析 (meta analysis) (Smith & Glass, 1977; Lambert &

Bergin, 1994), 結果都推翻心理治療效果不能超過自發痊癒的說法, 確立「心理治療有效」的觀點 (Lambert & Bergin, 1994)。許多研究也都指出 1990 年之後的研究不再探討「是否有效」的問題, 而在探討「什麼因素使心理治療或諮商產生效果」(Kazdin, 1994; Lambert & Bergin, 1994; Ahn & Wampold, 2001)。Ahn 和 Wampold (2001) 由後設分析的研究結果指出, 是共同因素 (如: 諮商關係、治療者的特質) 使當事人的問題改善, 而非特殊的因素; 但到底是共同因素還是特殊因素使治療或諮商產生效果, 這部分或因研究變項 (Maltzman, 2001) 或因方法上的問題 (Chwalisz, 2001) 仍在爭論當中, 並未獲得一致的結論。由這些研究看來, 有關諮商師行動的研究開始得相當早, 幾乎與諮商或心理治療的研究差不多同時開始。

但意圖或內在歷程的研究, 則到 Kagan (1975) 提出人際歷程回憶 (Interpersonal process recall, IPR) 的研究方法之後, 才使得研究者得以探索諮商師在晤談中的內隱歷程 (Miller, 1997); 這比行動的研究差不多晚了 40 年。到 Martin (1984) 提出認知中介典範, Martin 等人 (1986) 進一步提出認知中介的過程模式, 強調認知活動是諮商師的行動與諮商成效中重要的中介變項, 意圖才成為歷程研究的重要變項, 意圖與行動間的互動以及兩者在歷程中的角色、對成效的影響也受到相當的重視。

Hill 是最早對意圖作系統化研究的學者。Hill 與 O'Grady (1985) 認為意圖與反應方式 (即行動或行爲) 間有密切的關連, 治療者迅速地選擇訊息發展出意圖或目標, 影響了介入方式 (反應模式、行動或行爲) 的選擇, 再藉著介入方式完成意圖或目標; 並由序列分析與相關分析證實治療者意圖與治療者反應模式有關, 治療者意圖也與個案的反應模式有相關, 發展出治療者意圖清單、治療者回應模式 (HCVRCS)、個案反應、個案行爲的評量方式, 這些評量方法均有不錯的信、效度。Hill (1992) 依此概念發展出歷程模式 (Hill process model) 說明治療中輸入個案、治療者與情境的變項, 透過治療者與個案意圖或反應模式的互動形成過程變項, 行動與意圖互相影響、互為因果, 最後產生諮商成效。

Heppner 等人 (1992) 整理過去文獻中諮商歷程研究的行爲層面及測量工具, 認為意圖與行動就是六項晤談行爲中的兩項重要變項, 而諮商師意圖比反應模式 (行動) 更能預測諮商的立即成效, 若將諮商師反應模式與意圖結合, 則可解釋諮商成效的最大變異量。

這些研究都說明了意圖與行動在諮商歷程中的重要性，從資料收集到形成想法再付諸行動，這過程直接影響諮商成效，也是諮商師在諮商中不可或缺的要素。但是有了「想法」就一定有適當的「行動」嗎？由於意圖是內隱的歷程，多半的研究都是用回溯的方式完成的，誠如 Hill (1985, p.19) 所言，記憶及其他未知的因素會干擾治療者的陳述，於是如何有效對意圖作評量將是重要的議題。然而與諮商成效密切相關的意圖與行動，之間究竟產生何種歷程？經歷 70 年的研究仍未澄清，對想瞭解複雜的諮商歷程的研究者而言是一大遺憾！

二、意圖的定義與研究方法

諮商意圖的研究始於 Kagan (1975) 與 Martin (1984)，指的是對內在的認知型態的探索和瞭解。若不限於諮商的領域，而以廣泛的觀點來看意圖，我們可發現哲學與心理學的領域中早有相關的文獻。

哲學家 Davidson 在 1963 年最早提到意圖的概念，認為意圖是行動的理由，意圖的含意有兩個部分，一是有幫助的態度 (pro attitude)，這有助於朝向某一類的行動，二是相信所採取的行動是某一類的信念 (belief)；有幫助的態度是由需求 (desiring) 與想要 (wanting) 所組成的；信念則是相信所選擇的行動將會實現，有幫助的態度與信念對行動提供了理念 (Hamer, 1995)。Searle 在 1983 年則認為意圖是心理狀態的直接性 (directedness of mental states)，意圖可以在行動本身產生，在做的當中出現意圖，這就是 Searle 所謂的「行動中的意圖」(Hamer, 1995)。由 Searle 的觀點來看，自發或直覺的介入都是意圖，意圖不一定要事先瞭解，可以邊作邊想，這部分與 Hill (1992)、Martin (1986) 等人認為諮商意圖是接收到訊息就會在腦中呈現想法的概念略有不同。這些是哲學對意圖的兩種看法。

在心理學的研究中，則提出行動理論 (action theory)，說明意圖導致行動的過程，並探討在發展心理學 (Chapman, 1984; Brandtstädter, 1984; Meacham, 1984; Mischel, 1984; Skinner & Chapman, 1984; Youniss, 1984; Baltes, 1984; Chapman, 1984)、健康心理學 (Orbell & Sheeran, 2000) 的應用，行動理論認為意圖是完成行為的立即決定因素，是腦中的想法、計畫，也就是動機，會藉著在腦中不斷地複誦，形成有效的記憶連結，在時機配合時決定了行為的完成 (Orbell & Sheeran, 2000)。

在諮商的實證研究上，許多年來只在發展意圖清單，說明意圖的種類(Hamer, 1995)。Goodman 與 Dooley (1976) 是最早提出意圖清單的人，但對諮商師的意圖沒有清楚的定義。Hill 與 O'Grady (1985) 提出意圖是內隱的理念，是許多研究中被廣為接受的定義(Heppner 等人, 1992; 許秀惠, 民 82; 許維素, 民 84)。Hill 與 O'Grady (1985) 所發展出來的 19 項意圖清單，也是最常用的分類方式，Hill, Spiegel 與 Tichenor (1988) 則認為最好分成七類，較能突顯意圖的獨立性，如：設定界限，評估(包括獲得資訊、聚焦、澄清意圖)，探索(包括認知、感覺與行為的意圖)，重新結構(包括抗拒、面質與獲得領悟)，教育(包括提供資料)，改變與支持(包括支持、提供希望與鼓勵)，以免意圖之間的非互斥的特性容易影響意圖的評估。Horvath, Marx 與 Kamann (1990) 則認為意圖有兩個不同的觀點：理由與計畫，由這個觀點來看，諮商師的意圖是要採取行動，意圖本身反映了理由也提供了行動的理由。

這些諮商意圖的研究都強調意圖是內隱的、無法由外在行為直接觀察，只能由諮商師的自省式陳述獲得資料。於是最常用的方法是用 Kagan (1975) 的人際歷程回憶法(Interpersonal Process Recall, IPR)，用錄影帶或錄音帶來刺激諮商師與個案的記憶，作為瞭解意圖的途徑，如：讓諮商師一邊回顧新近晤談的錄音或錄影帶(Hill 與 O'Grady 建議在 24 小時內進行回顧)，一邊針對自己每次的發言列出意圖(Heppner 等人, 1992, 建議列出高達 5 項的意圖)，在錄音或錄影帶每出現諮商師的一句話就暫時停止，以便描述紀錄該項介入處理的意圖。

Stiles (1987) 則認為意圖的定義應更清楚些，強調意圖有兩個層次，一是諮商師所知覺到的目標或目的，二是溝通行為的潛在或刻意的意義。這兩者都可以由專家作客觀地評量，去掉記憶的干擾。但 Hamer (1995) 認為意圖(intention) 與意圖的意義(intended meaning) 應該是兩個不同的概念，而不是同一個名詞的兩個層次。Hamer (1995) 認為意圖、諮商師策略與策略的行動都是同一個向度，由個案所提供的資料可以形成治療策略，由治療目標可以衍生歷程目標，歷程目標在每一次晤談中設定，以促進整個治療目標的達成。意圖就是歷程目標、特殊介入處理與反應模式的橋樑，它提供了在廣泛的歷程目標中選擇某一項介入處理的內在理念，這是立即性的理念。諮商師對意圖作反應引導個案的行為或產生立即的成效。

這些回溯與自陳的評量技術，假設一個諮商師可以記住在晤談中所發生的意

圖，在現實中是相當不實際的。也因為諮商師未曾被訓練測量自己的意圖，常常採用不同的意圖類別來描述完全相同的行為理由，導致歸類沒有一致性，也缺乏信度。因此 Martin, Martin 與 Slemon (1989) 提出由受過訓練的訪談員訪問諮商師的意圖的修正方法，建議諮商師在回顧錄影帶時，照次序逐一描述意圖或介入處理的理由，謄成逐字稿，再交由評量者以 Hill 與 O'Grady (1985) 的類別來評量，增加評分者信度。Heppner 等人 (1992) 則建議用口語或書面的方式描述意圖再讓評量者判定意圖所屬類別，也建議研究者發展較深入的訓練程序，確保諮商師對意圖清單的共同瞭解。

這樣看來，多數文獻都認為意圖是行為的理由，要評估意圖就必須由內省的方式做回憶和探索，或經由訓練過的評量者作評估，Horvath 等人 (1990)、Hamer (1995) 雖然區分了目標、策略與意圖，在評量方法上並沒有作太多的改變。面臨遺忘、一致性的挑戰下，意圖的評量仍有修正的空間，而且這類的研究幾乎都是事後研究或描述性研究，無法推論出因果關係，只能瞭解其相關。

三、行動的定義與研究方法

行動在許多研究中指的是反應模式 (Goodman & Dooley, 1976; Elliott, 1989; Hill & O'Grady, 1985; Hill, Spiegel & Tichenor, 1988)；Heppner 等人 (1992) 認為「行動」是諮商師的行為，描述諮商中的談話是如何完成的；Goodman 與 Dooley (1976)、Hill 與 O'Grady (1985)、Elliott 等人 (1987) 的研究中，行動就是反應模式，以語言的文法結構或獨立的主題、內容為單位；這些都是由可以觀察到的行為描述行動，這使得評估諮商師的行動變項本身變得容易多了 (吳英璋，民 81)。

Hill 與 O'Grady (1985) 發展出 HCVRCS (Hill's Client Verbal Response Category System)，由評估者看晤談錄影帶或聽錄音帶評估諮商師的反應模式，評估者間信度與效度均不錯。Elliott 等人 (1987) 指出描述諮商師反應模式的系統有很多，廣度、品質差異很大，他們比較六種較廣泛使用的反應模式評量系統做研究後，結論是：至少要有六個主要的反應模式類別 (問題、勸告、訊息、反映、解釋、自我揭露)，最好再加上三種常出現的模式 (再保證、挑戰、承認)，在做跨研究的比較時較方便。但 Elliott 等人 (1987) 在分類上把承認上與再保證又放在同一項，命名為肯定-在保證，因此本研究只採用 8 項反應模式：發問 (question)、訊

息 (information)、反映 (reflection)、勸告 (advisement)、解釋 (interpretation)、自我揭露 (self-disclosure)、肯定-再保證 (approval-reassurance)、挑戰 (confrontation) 作為本研究反應模式的分類。

四、意圖與行動的關係

意圖與行動的關係密切，在諮商中兩者互為內外，是連續性的關係。哲學家 Davidson 在 1963 年指出意圖導致行動、先於行動。Searle 在 1983 年則認為意圖並不必然早於行動，而可能產生在行動之中，所以有「行動中的意圖」。但諮商的過程中是意圖先於行動，還是同時產生？行動中的意圖是真的在作的過程中出現意圖？還是遺忘所導致？還是回憶當時當時的反應？目前並不清楚，有待日後的研究加以檢驗。

心理學的行動理論最常提到的有兩個理論，Ajzen (1985、1991) 提出計劃性行為理論 (TPB)，認為行為的完成幾乎受行為意圖所決定，而意圖又受對行為的態度、主觀的規範、所知覺的行為控制力影響意圖的強度，若對行為的態度越正向、主觀的規範越強、知覺到的行為控制力越高，一個人越有可能去完成他的行為 (Orbell & Sheeran, 2000)。Gollwitzer's (1990)、Heckhausen (1991) 則提出二階段論，認為意圖的完成會經歷 1.動機階段，指謹慎考慮與動機的階段，評估目標完成所花的成本與所獲得的效益；2.完成階段，指如何完成行動的計劃，藉著形成計劃決定何時與何地進行此行為，此時不只是涵蓋想法而已，還包括腦中的沙盤推演，如：呈現行為的時間地點 (Orbell & Sheeran, 2000)。在行動理論中，我們可以瞭解意圖到行動之間可能會出現成本、效益的評估，也可能會出現實現意圖的詳細計畫，而行動是否出現受本身態度、主觀規範、知覺到的行為控制力等的因素影響，但是在實際諮商的過程中，是否也出現這些因素，需要實徵研究作進一步的驗證。而 Orbell 與 Sheeran (2000) 由文獻的回顧也指出：長期看來，意圖對行為的表現是相當好的指標，但是仍然有 50%~60% 的變數仍無法被解釋，也就是說，有正向的意圖者比負性意圖者較容易採取某種行為，但是有正向意圖並不一定會完全依照意圖表現出行為。

諮商研究中，Goodman 與 Dooley (1976)、Hill 與 O'Grady (1985)、Martin 等人 (1989) 與 Elliott (1979) 都指出意圖與介入模式或反應模式是有關連的，治療者意圖與治療者的反應模式有關，治療者意圖與個案的反應模式也有關，一

個意圖連結了一種以上的反應模式，一個反應模式連結的也可能不只是一種意圖。Hill 與 O'Grady (1985) 則指出意圖與反應模式間雖有相關，相關係數卻都在.4~.6 之間；吳英璋 (民 81) 由文獻回顧中也推論出，諮商師的意圖與行動間關係密切，但只是機率 (.24-.79) 上的關係，且認為若將諮商師意圖的分類類別增加到 19 項，諮商師意圖與反應間的關係會降低。由這些相關係數看來，意圖與反應模式間似乎有其他的介入因素，影響兩者的關係，並進而影響諮商成效。

五、初始諮商師

根據 Stein 與 Lambert (1984), Tracy, Hays, Maline 與 Herman (1988) 的研究，依諮商師經驗層次的區分標準：諮商實務經驗在一年以下之諮商師，為初始諮商師，即諮商新手。諮商新手特別容易對自己的能力持負面想法，也容易產生焦慮、懷疑、缺乏信心等情緒 (謝秋雯, 民 87)。Robertiello 與 Schoenwolf (1987) 提出諮商新手會因這些攻擊的、防衛的、競爭的、傲慢的、害怕的、後悔的、羞恥的種種想法，使自己在諮商中陷入困境 (謝秋雯, 民 87)。Williams 等人 (1997) 則用諮商新手對自我效能的質疑來描述負面的想法和態度，並認為除了上述的情緒外，還有分心-無法投入等情緒，並認為即使是諮商新手也會同時有正、負兩方面的情緒。

謝秋雯 (民 87) 整理文獻後指出諮商新手常出現之心理狀態有：1、焦慮、懷疑、害怕，2、過度負責任，3、依賴，4、過度自信/缺乏信心，5、批評的心態，6、缺乏自覺/過度自覺，7、錯誤假定。而謝秋雯 (民 87) 用深度訪談的方式發現初始諮商師有類似的不適當行為依出現次數的多寡，依序為：1、連續問題，2、打斷當事人陳述，3、簡化問題，4、迴避/轉移問題，5、沒有切中問題，6、不成熟的建議，7、情感不涉入，8、無意義的閒聊，9、過度自我揭露，10、急於打破沈默，11、冗長的解釋，12、負面評斷，13、不當的面質，14、同理不足，15、反駁。還發現初始諮商師不同於過去文獻資料所描述的不適當行為，如：1、無法聚焦，2、無法個案概念化，3、角色混淆，4、過於操控性，5、太被動，6、理論使用不熟，7、體力不佳，8、記憶失真，9、特殊技巧不熟練，10、笑太多，11、貼標籤，12 太快教導。在知覺上也發現諮商新手能確實知覺不正確行為的情形並不普遍，知覺的焦點多集中在個人表現上。

曾淑芳 (民 88) 的碩士論文也發現：準諮商師過於敏感與思考 (如：敏感

於他人的情緒、擔心未來不能照顧他人的心理需要)，會讓自己感到很痛苦與不知所措，不能幫助對方解決問題，甚至會否定整個諮商學習過程。

Stoltenberg (1988) 針對諮商師的專業發展，認為第一階段的諮商師在覺察自己和他人方面，其認知與情感上均以自己為焦點，而且缺乏領悟。更會因本身的害怕與不確定感，在意自己的技巧表現，在諮商時產生較高的焦慮，對當事人很難作同理。在動機方面，顯得渴望去學習與諮商有關的經驗，學習正確的作法，非常希望成為好的諮商師，但技巧顯得不足。

這些都是初始諮商師在諮商中常出現的狀況。雖然他們對自己的行為能夠知覺的比例不高，但在深度訪談的方式下，或許可以幫助他們確實審視從意圖到行動的過程，以提供初步的資料瞭解從意圖到行動的過程，長期的目標則是減少這些不適當的行為，早日成為優秀的諮商師。

參、研究方法

一、研究設計

在 Heppner 等人 (1992) 的書中，Polkinghorne、Patton 曾指出：諮商研究中客觀觀察不是絕對的，而是由主觀現象的過濾而來的 (引自劉淑慧，民 85，p.9)。Heppner 等人 (1992) 則強調：諮商用實驗室控制性研究是不可得，甚至是不被期望的 (因外在效度減低)；尤其是複雜且具有高度變異性的諮商歷程，特別適合使用密集單一受試者的研究方法。Bergin 與 Strupp (1970)、Bergin 與 Lambert (1978)、Gelso (1979)、Hill, Carter 與 O'Farrell (1983)、Resnikoff (1978) 也一再推薦使用密集單一受試者設計，認為是澄清諮商歷程改變機轉的主要策略之一；其優點是可以詳細深入地檢查諮商歷程的各個層面 (不同的人、事件)，而能完整地描述諮商中發生的事情及改變所涉及的機轉。陳秉華與蔡秀玲 (民 88) 引述國內外學者 (Elliott, 1983; Hill, 1982; Mahrer, 1988; Rice, 1992; 陳秉華，民 83; 蕭文，民 83) 的觀點，認為目前諮商歷程的研究發展仍然很稚嫩，現有的粗淺知識並不足以形成好的理論，若要由理論衍伸出假設，再以假設驗證的方法來進行研究，是不合宜的；主張現階段以發現式的研究取向和研究方法較適當。所以本研究將以一位初始諮商師初次晤談的內容為主，嘗試進行單一受訪者的深

度訪談。

過去的文獻雖曾提到治療者的意圖與反應模式是有相關的，但都只是中度相關；而且一種意圖可以用數種反應模式來完成，一種反應模式也可以源於多種意圖，也就是說，意圖與反應模式（行動）間存在著模糊地帶。這部份並沒有文獻清楚地說明，也沒有理論可供參考。所以本研究將依質性研究紮根理論的理念，進行深度訪談，嘗試探索諮商師意圖到行動的過程，也期待可以初步建構此歷程的模式或理論。

由於諮商師的意圖屬於內隱反應，本研究採用 Kagan (1975) 人際歷程回憶法 (IPR, Interpersonal Process Recall)，在晤談進行後一個禮拜內，透過晤談錄音帶的協助，在每次諮商師發言後將錄音機暫停播放，請他回憶和描述當時的想法（意圖）和作法（行動），並盡可能描述從想法到作法的過程；同時以另一台錄音機錄下整個過程，再根據第二次錄下的錄音帶，謄製逐字稿，作資料分析。

Elliott (1986) 認為先將晤談過程錄影或錄音並於 48 小時內做訪談，可以喚起先前的經驗，增加資料的可信度。本研究因研究者與受訪者時間配合的因素，除採用錄音作為回憶線索的協助外，只能在一週內進行訪談；但訪談者盡可能地協助受訪者回到彼時彼地 (there and then)，且不在訪談過程中對任何內容作推論，讓受訪者在安全的情境下表露，期待這樣的方式可以維持資料的可信度與周延性。

整理逐字稿的內容時，依據 Martin, Martin 與 Slemon (1989) 的概念，參考 Hill 與 O'Grandy 的意圖類別，以及 Elliott 等人 (1987) 對諮商師反應模式的描述作為歸類的標準，以增加評分者信度，避免同一份資料前後歸類的不一致，再據以探索意圖與行動間的過程。

由於本研究是一份試探性的研究，僅由一位初始諮商師的訪談作為開始，著重在晤談過程中諮商師的改變；因此須聽完整個晤談的錄音帶，以探索諮商中新手在從意圖到行動的歷程。

二、研究對象

本研究的對象為初進入諮商領域的諮商師，大學畢業，女性，目前就讀於諮商相關科系研究所的碩士班，修完諮商理論與技術、諮商實務，未曾有專、兼任的諮商專業工作，正在進行諮商實習，願意提供實習中真實的個案錄音帶作為訪

談素材。本研究的對象是自願參與的，訪談地點為彰師大圖書館的研究小間，安靜不受干擾。

這個受訪者所提供的個案是就讀於高職的高二學生，該次晤談是短暫地見過一次之後的第一次晤談，所以是諮商中的初始階段。

原本的研究設計中，有五位受訪者，但是連續訪談完前四位受訪者後，聽錄音帶作檢查時，發現訪談錄音帶的 B 面都是空白的，由於必須作一整段的資料分析，因此重複就這四位受訪者後半段空白的部分進行第二次的訪談，但是最後在分析資料時發現：接受第二次訪談的受訪者，在第二次的訪談中所表現語氣、字眼與前半段並不相同。而這兩類的受訪者的差異在於接受第二次訪談的受訪者在第一次訪談完時，曾有訪談員隨意的回饋，但由於受訪者對這段回饋都覺得不錯，且第二次重覆述說，很難避免之前苦思之嫌，這兩個因素都有可能影響了第二次訪談的表現。由於資料蒐集的過程已經結束，又有期末時間的壓力，若同時納入這兩類受訪者的資料，勢必在紮根的過程中，形成混淆的變項，因此決定只採用單一的受訪者資料，反覆閱讀每句話，作嘗試性的前導性研究。而前四位受訪者的資料將另為文，探討新手在說明諮商意圖與反應模式時若有他人回饋，在陳述意圖與反應模式上是否有不同的表現，這部分就不是以紮根為方法的質性研究了。

三、研究工具

本研究中，意圖的部份以 Hill 與 O'Grady (1985) 所發展的十九類意圖分類為編碼名稱的參考，對 IPR 訪談中受訪者所陳述的意圖予以歸類。此分類表是由 Hill 與 O'Grady (1985) 從不同的理論以及不同階段的實證研究發展出來，用以瞭解諮商師的諮商意圖，並作為編碼的工具；對此也建立了完整的表面、內容、建構效度，評分者信度有.71。這份意圖評量表獲得許多資深諮商心理學家的好評，並常用於許多相關研究中。Martin (1986) 和 Elliott (1979) 則建議用訪問、主觀陳述的方式測量意圖，增加可信度。

本研究中，行動的部份採用 Elliott 等人 (1987) 提出的六種被廣泛使用的反應模式 (問題、勸告、訊息、反映、解釋、自我揭露)，並加上兩種常出現的模式 (肯定-再保證、挑戰)，共八種作為分類的基礎，增加跨研究比較時的方便性。

口語反應的分析是以個案每次說話之間，諮商師一整段的陳述為單位；若陳

述的單位長度超過單一文法結構，或其陳述內容明顯地涵蓋不同分類時，則作多重編碼。

四、研究者角色

本研究進行期間，研究者身兼資料收集者（訪談者）、訪談結束時的回饋者、文字轉錄審查者、資料分析者、撰寫者。

在資料收集的過程中，研究者是聽完一次完整的晤談並對之間的過程加以訪談，時間約需 2 個半小時，因時間的冗長，在訪談完就自然地在輕鬆的情況下以實務工作者的身份給予對晤談過程的回饋，回饋的主要內容是針對「我對個案的看法，或對諮商師的反應方式」，之後再分道揚鑣。研究者意外地收到相當正向的回饋！受訪者表示有幫忙（如：很好！我發現雖然我作不好，但是並沒有我想的那麼差。），並對不清楚或有疑惑的部份要求澄清，情緒上也顯然由沮喪逐漸舒緩，這使得研究者感受到初始諮商師的情緒變化。在學期結束後也有受訪者班上的同學主動詢問表示願意當受訪者，讓研究者受寵若驚，並對初始諮商師主動學習的動機印象深刻，但因正值資料整理與撰寫而作罷。

在研究過程中，研究者深受機器故障之苦，由於前四位受訪者的訪談資料都遭到機器無意的破壞，因此在這次的訪談中，就多帶了兩台錄音機，以三台同步錄音的方式進行，期待不要再出現失誤。然而研究者本身在進行訪談的過程中，卻難免對機器的運作十分焦慮，偶而會出現檢查錄音機是否運作正常的動作，但整個過程受訪者是接納並十分配合地完成整個晤談。

五、蒐集資料的程序

本研究旨由諮商意圖的角度，初步探索初始諮商師在個諮中的現象。因此請受訪員帶著他最近一週內的晤談錄音帶來作訪談，期待由單次的晤談中可以找到初始諮商師諮商意圖及其呈現現象的主要架構。

在訪談前均取得參與者的同意書（表二）。訪談時研究者訪談的內容則依訪談大綱（表三）進行。

訪談進行的程序是：在解釋研究的目的和期待配合的事項後，強調諮商師所回答的必須是晤談當時的想法，而非訪談當時的想法；再播放原晤談的錄音帶，當每次諮商師發言後暫停錄音帶的播放，由訪談員參考訪談大綱的問題，請受訪

表二
訪談同意書

<p>訪談同意書</p> <p>我願意提供實習中個案的錄音帶，接受「新手諮商師意圖歷程的探討」研究員的訪談，探討新進諮商師接個案歷程中的意圖及意圖來源。</p> <p>我了解訪談的過程將接受錄音，錄音帶的過程也將被逐字謄寫，以供分析。但在研究結果的呈現上，將不以個案的方式呈現，而是呈現歸納與分析的結果，我的名字及個案的基本資料將被隱匿，務必達到保護我的目的。我也了解我有權利決定訪談內容。</p> <p>在晤談的過程中，我願意將我的想法、感覺真實地告訴訪談員，研究完成後，訪談的錄音帶必須由研究者銷毀。</p> <p style="text-align: right;">參與者：_____</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>
--

表三
訪談大綱

<p>謝謝你的參與，因為你的參與使本研究得以進行，等一下我們會重新聽你的錄音帶，每次在你說完一段話，我都會讓它停下來，請妳回憶當時你正在做什麼，想什麼，當時你是注意到什麼訊息，看到什麼訊息或聽到什麼訊息，讓你產生這樣的想法；請不要描述你現在的感覺或印象。請將你的回答限制在晤談當時腦中的想法，及當時形成此想法的理由。請盡可能的回憶及描述！謝謝！</p> <p>◎這句話，你想做到的是什麼？</p> <p>◎…，你想做的是…</p> <p>◎在你說「_____」時，你想達到什麼目的？</p> <p>★是否可以請你解釋一下，是否有什麼訊息讓你想…做？</p> <p>我不清楚你是否是聽到個案說什麼？或看到個案的什麼訊息？或有其他的理由？讓妳這麼做。</p>

者說明當時該段話語背後的意圖，若該段話有超過兩個以上的反應時，則請諮商師分別說明其意圖。當諮商師難以回應時，研究者就換一種方式來問相同的問題，或以反映、澄清等方式來協助其回答；若真的說不出來，則請其不必勉強，可以回答「不知道」「沒有」。

當諮商師說明當時的行為時，也必須說明當時的意圖，並說明過程中任何出現的因素；因此至少會有行為（行動）、意圖、過程中的描述三筆訊息。

六、資料處理

本研究的資料先就晤談及訪談的錄音資料謄寫逐字稿。初稿由熟悉電腦的大學生轉錄為電腦檔，再由研究者就逐字稿的部份一一核對，補正缺漏；然後依逐字稿的內容進行分析。

在閱讀逐字稿時，首先根據訪談時諮商師對當時「意圖」的口述，參考 Hill 與 O'Grandy (1985) 意圖分類表中各項定義，予以歸類。再根據逐字稿中關於晤談口語反應的部分，參考 Elliott 等人 (1987) 對反應模式的定義，予以分類。再找出未被分類到意圖與反應模式的部分，作為探索意圖和行動間的內涵。

在登錄從意圖到行動的過程時，研究者先將研究參與者的用語 (in vivo concept) 逐字逐句地列出；再將每筆列出的語句去掉重複的字句，把類似的語句歸成一類，這就是 Glaser 與 Strauss (1967) (引自徐宗國, 民 85) 的範疇 (category)。在範疇間不斷作比較，以突顯其面向 (dimension) 與特徵 (properties)，並做分類。再就範疇與原來的諮商意圖與諮商師反應模式配合在一起，彰顯其脈絡，進一步形成意圖到行動過程的初步概念。

肆、結果與討論

一、結果

本研究由一位初始諮商師的訪談逐字稿中，將個案每次說話之間，諮商師的回應，及訪談中對諮商意圖、理由的敘述為一單位，共得到 116 段對話及相關的想法作為分析基礎，原則上每段對話都是一個分析單位。

(一)意圖與行動

在 116 個分析單位中，諮商師最常出現的意圖是：

- 1.蒐集資料（55 次），如 P5008：嗯，因為…隔兩個禮拜…，想看看他前兩三個禮拜的狀況怎樣…。
- 2.諮商師的需要（25 次），如 P5008：…我可能要問的是為什麼第一個禮拜沒來，我有一點擔心是不是因為今天要談話，所以今天就請假了，這樣子……。P5009：擔心的是…他其實他是不想跟我談的。
- 3.澄清（16 次），如 P5032：…類似作摘要吧，對，好像跟個案確定說你剛剛說的就是我現在說的這樣子…。
- 4.建立關係（13 次），如 P5002：…對，是有點想要跟他拉攏關係或者是建立關係。

最常出現的反應行為則是：

- 1.發問（59 次），如 CO001：剛剛那個是…你的同學嗎？還是朋友？、CO002：…你們好像蠻好的
- 2.反映（29 次），如 CO015：所以你好像比較喜歡那個刺激的東西。
- 3.自我揭露（17 次），如 CO030：我也很喜歡唱歌耶
- 4.提供訊息（13 次），CO025：喔！我知道了，是不是那個高高瘦瘦那一個，最近有拍廣告的那一個。

也就是說：這個諮商師在晤談過程中常想要蒐集資料、澄清、建立關係或因諮商師的需要，表現出發問、反映、自我揭露、提供訊息等行為。這是我們在在在這個初始諮商師最常看到的諮商師意圖，與相對應的行為模式。

然而意圖與反應行為之間究竟出現了什麼？由 116 段對話中，可看到意圖與反應行為間曾出現的內容相當廣泛，如：P5004：因為我覺得他，他有一點點的在，好像是在防衛或抗拒我吧！就是，我的感覺是他跟我是有距離的，而且那個距離是他不想和我靠近的。P5021：我就是，那時候我有一點情緒，因為我會覺得好像我說的他都以 NO 來回答，那我就有一點自己覺得有一點受不了吧！（沮喪的聲音）。

加以整理，可得到 50 種範疇，這範疇是將類似的語句合併，去掉贅詞與連接詞，形成內容不相同的語句；再依範疇的類似性加以分類，共分成六大類：

- 1.與採取行動有關的動作分解過程，也就是說這個初始諮商師會為了想完成

諮商目標而採取行動，並依諮商策略將動作分解。

有些有助於個案福祉與諮商進行，如：努力地尋找可以著力的地方、無論何時都會想努力突破困境、因過去資料與現在資料不同所產生的質疑等。有些則對個案不一定有幫忙，如：為找話題而問問題、努力維護關係不敢作太多質疑……；這些可能包含了干擾行動完成的因素，包括：1、諮商師內在所產生的情緒，2、為處理自己情緒所採取的因應措施，3、忽略真實感受而採取與原目標相反的行動，4、對關係建立或資料蒐集的錯誤信念等。

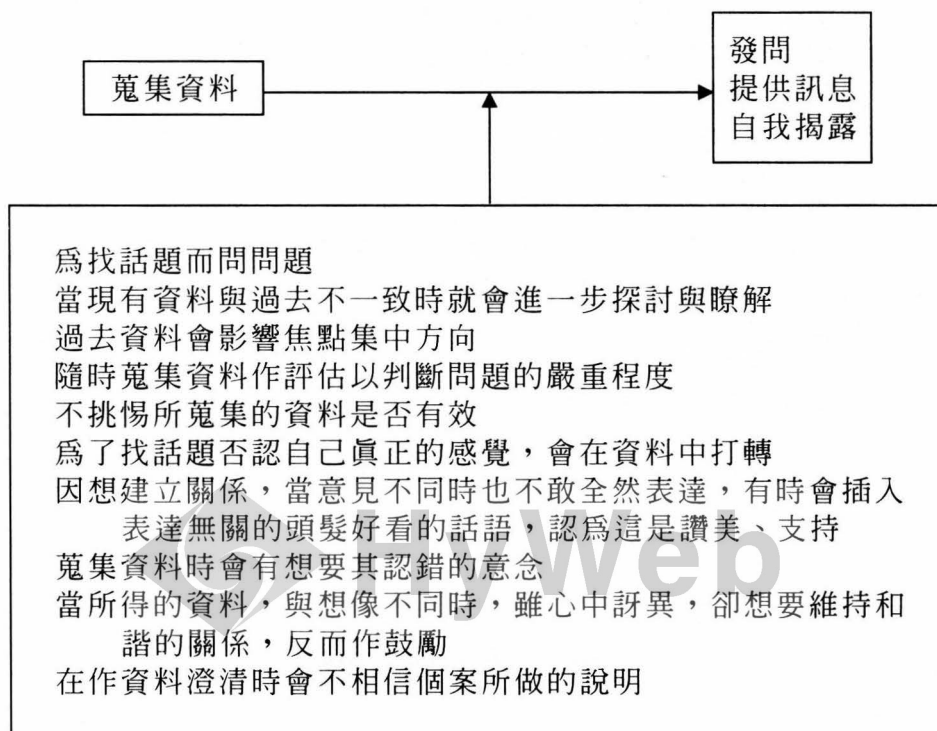
- 2.由諮商師內在所產生的情緒，如：擔心個案會拒絕或不合作、對不確定的諮商情境會擔心、沮喪焦慮挫折的感受……。
- 3.為處理自己情緒所採取的因應措施，如：為降低焦慮而有討好的行為、失望挫折時就會投射是個案不想談、沒自信時就更換話題……。
- 4.忽略真實感受而採取與原目標相反的行動，如：為了找話題否認自己真正的感覺而在資料中打轉、驚訝異於所得的資料卻因避免刺激個案而作鼓勵個案的動作…。
- 5.對關係建立的錯誤信念，如：只要維持好關係就好，認為平等就是好的諮商關係並可以收集到較多的資料、關係的維護勝於所有的目標、堅持晤談時間的長度…。
- 6.與蒐集資料相關的因素。如：諮商師的過去經驗會影響資料的蒐集、只要是能問出來的資料就好不管是否對諮商目標有幫忙、隨時蒐集資料以判斷問題的嚴重程度、個案會說謊所以不要全然相信他、個案生活環境中其他人所提供的資料也會影響諮商師對個案所說的話的信任程度…。

從 2、3、4、5、6 的資料看來，似乎可以由每句話的內容及話的脈絡中發現，當這個諮商師感受到被拒絕、注意到自己的失誤、或無法收到迅速的成效時，就會產生沒有自信、擔心、焦慮、挫折、害怕被拒絕等的情緒。因為這些情緒的出現，就會改變想法或作法；在作法上：忽略情緒、討好對方、指責對方、降低標準、更換話題等；在想法上：認為諮商、平等或支持的氣氛下就會有好的諮商關係、諮商的時間要有一定的長度、將自己的價值觀作為評估標準、容易受相關資料影響中立性。也就是說諮商師內在的情緒、對情緒的因應、忽略感受所採取的行動、對關係建立的錯誤信念、資料蒐集的相關因素，是密切相關的，就如同一

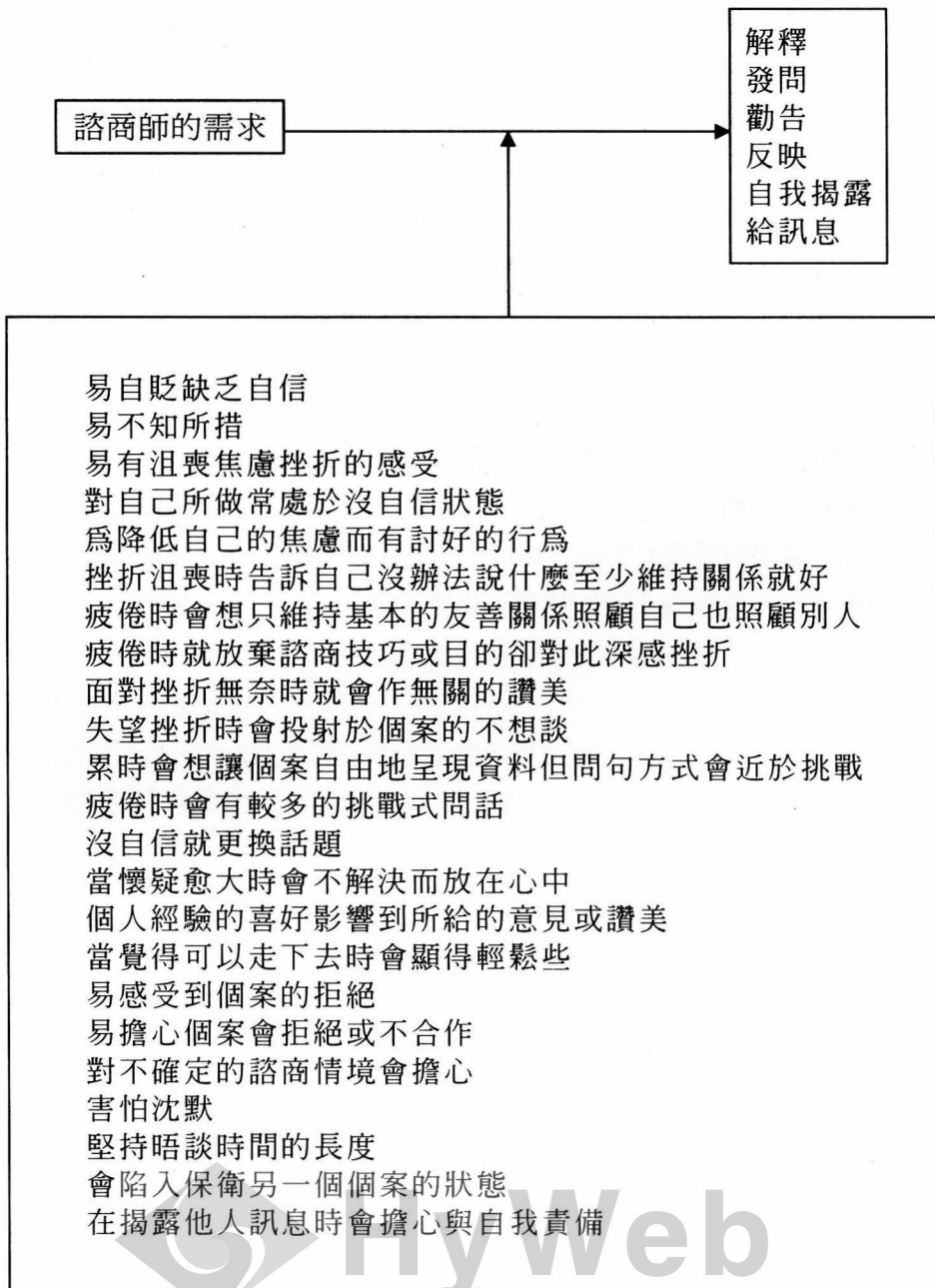
般概念所認為的一樣，情緒會產生因應的行為，否認情緒也可能產生不同的因應行為，而想法則常會干擾情緒的處理，這個研究參與者身上出現的干擾性想法有兩種，一種是與關係建立有關的如：1、認為諮商師與個案的平等有助於關係的建立與維持；2、相信讚美有助於關係，不管當時感覺為何；3、認為支持、和諧的氣氛就等於好的關係；研究者簡要地統稱為「關係迷思」。另一種與資料蒐集有關，如：1、資料有就好不需要挑惕，2、話題要能繼續下去才是有用的資料否則就要換話題，3、資料只來自個案身上所以要忽略當時自己的感覺；這些想法對個案的福祉而言，不但沒有幫助，反而是妨礙，研究者簡稱之為「資料蒐集迷思」。

(二)不同的意圖與行動是否出現不同的內涵

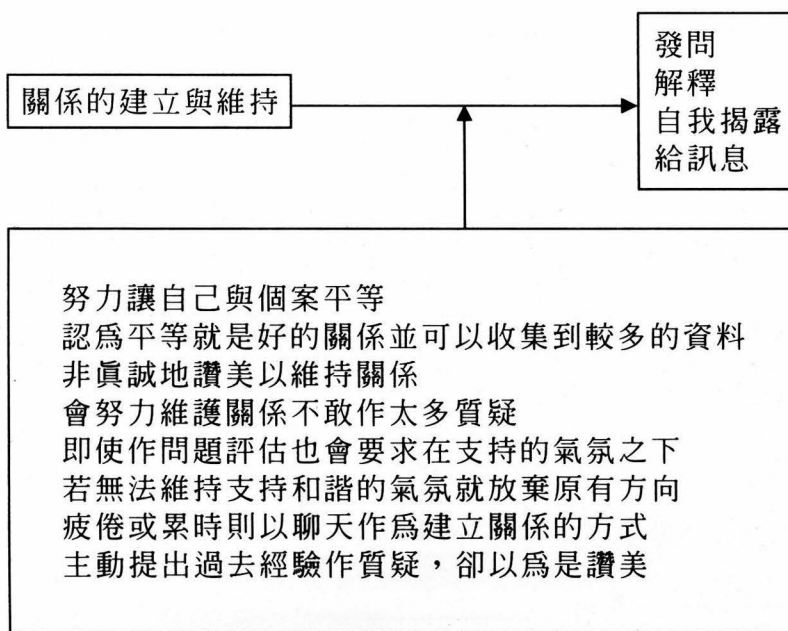
研究者又依意圖的不同類別（蒐集資料的方法、建立或維持關係的方法、諮商師的需要、澄清與質疑）作為分類的標準，希望瞭解在不同的意圖下，意圖到行動之間究竟會出現哪些不同的變項，得到如圖一、二、三、四的結果。



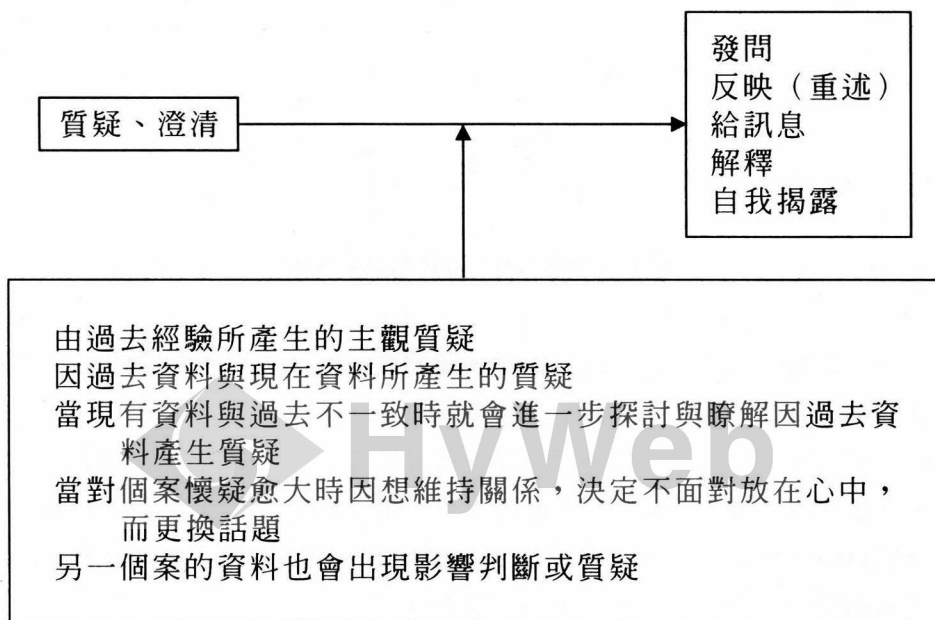
圖一 蒐集資料時所呈現的現象



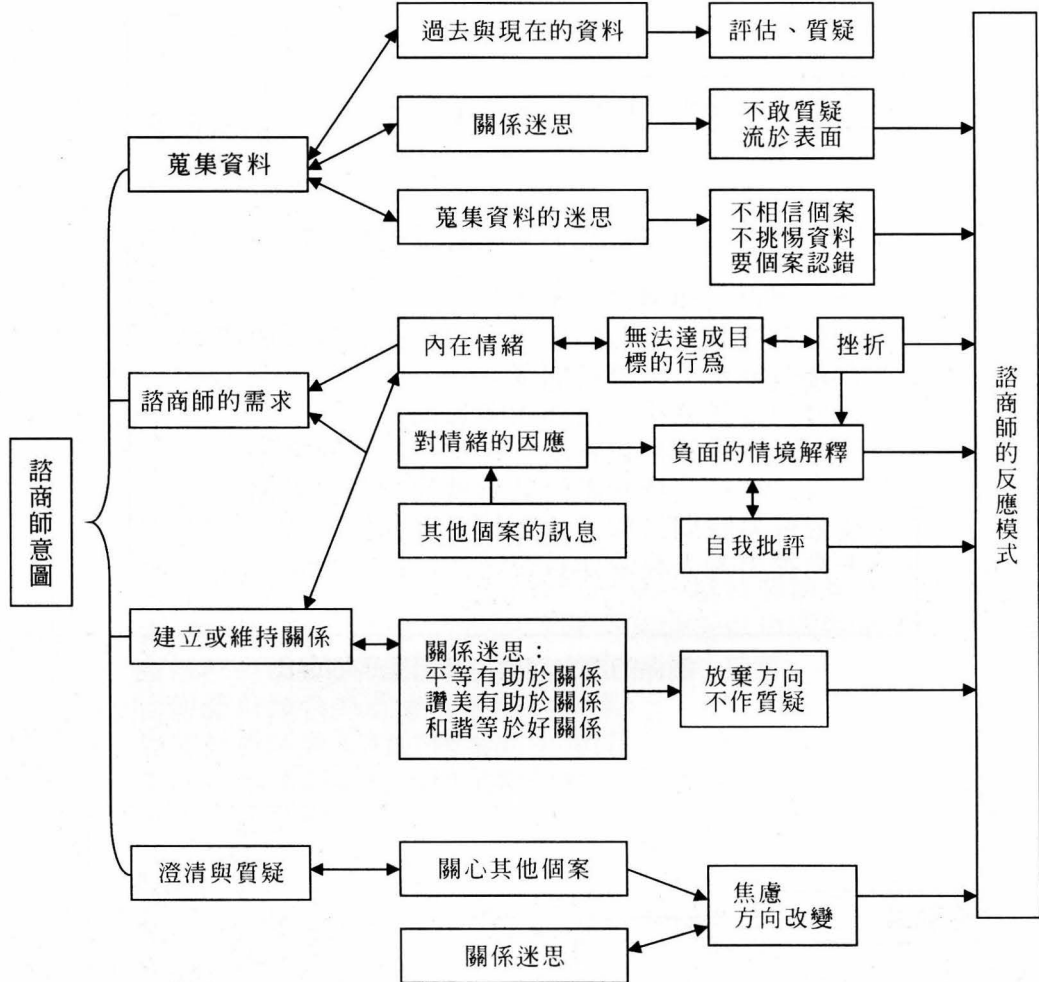
圖二 諮商師有需求時所呈現的現象



圖三 關係的建立與維持時所呈現的現象



圖四 質疑與澄清時所呈現的現象



圖五 意圖到行動間可能的歷程

由圖一的資料看來，這個諮商師蒐集資料時，較少出現內在情緒的內容，也較少出現對情緒的因應；而較容易出現兩部分的内容，一是與目標相符的正確行動，如：不一致時會做探討和質疑、隨時做評估等；二是因關係迷思及資料蒐集迷思，會想維持和諧的關係，較不敢面對自己真正的感覺或意見，而常流於在表面的話題打轉；對資料本身，則存有「不挑剔」「不相信」「想要個案認錯」等對諮商沒有幫忙的信念，而影響了適當行動的出現。

在圖二諮商師的需求的部分，情緒是最容易出現的需求且常會形成干擾的。

也就是說諮商師想要諮商做好的需求越強時，內在的情緒越會造成反效果。在這個參與者身上出現的是：自貶、挫折、沮喪、失望、焦慮等情緒；這參與者又企圖對這些情緒做因應，如：討好、挑戰、投射為對方不想談、只想維持最基本的良好關係、轉移陣地等。這些因應行為往往無法達成晤談目的，只會產生更多的挫折，並容易作成個案不合作、晤談不合標準的解釋。此外其他個案福祉有關的訊息（與此個案福祉無關的）也會形成過程中的干擾。

由圖三關係建立與維持來看，我們可以清楚地看到這個諮商師在建立與維持關係時受「關係迷思」的影響相當大，所以初始諮商師常放棄原有的晤談方向、不再做質疑，或只求完成所要求的時間就可以，不管關係是否夠安全、深入。

由圖四澄清、質疑的意圖來看，我們發現：澄清與質疑多半在資料不一致時出現。這點與一般澄清出現的時候是一致的；但當考慮到關係的和諧或因另一個個案經驗到懷疑與焦慮時，就會影響諮商師做澄清的決定。

(三)嘗試對意圖到行動的過程作推論

如果意圖可以分成蒐集資料、諮商師的需求、建立與維持關係、澄清與質疑四大類，而每一類的意圖都如同圖一到圖四所呈現的，可以作意圖到行動之間的推論，那麼根據圖一到圖四的資料，嘗試作不同意圖之後分類，並大膽地作行動之前的動作分解，做出如圖五的結果。

二、討 論

(一)由這個初始諮商師所呈現的資料看來，在意圖到行動的過程中，不僅可以看到謝秋雯（民 87）、曾淑芳（民 88）的研究中所描述的不適當行為，還可以看到兩人的研究中未描述的初始諮商師對諮商的錯誤觀念。其中又以對諮商關係與資料蒐集的錯誤想法最為常見，在關係建立的部分：如：認為諮商師與個案的平等有助於關係的建立與維持，相信讚美將有助於關係不管有什麼的感覺，認為支持、和諧的氣氛就等於好的關係。這些想法在一般的人際中或許有助於好的關係，但在諮商關係中，Rogers 強調的是要能感受到真誠、被瞭解、信任、尊重，一味的支持與讚美常令個案感受到的表面、有距離感、無法信任；在進入諮商的情境中，個案是帶著困擾來求助，諮商師則帶著專業知識與權威來協助，兩者本來就有位階的高低，一味地用自我揭露期待產生平等，在諮商中是相當不實際的，由於研究者在讀逐字稿的過程中不斷看到這些描述，為了可以快速的指認並

說明，於是簡稱之為「關係迷思」。同樣地，研究者在資料中也發現受訪的初始諮商師常出現與資料蒐集相關的語句：資料有就好不需要挑惕，話題要能繼續下去才是有用的資料否則就要換話題，資料只來自個案身上所以要忽略當時自己的感覺。這些想法對諮商師形成概念化，以協助個案得到最大的福祉而言，不但沒有幫助，反而是妨礙，研究者簡稱之為「資料蒐集迷思」。用「迷思」指稱無益於諮商的想法，在諮商師的想法中卻是根深蒂固的，這種想法對諮商目標的達成與採取行動而言是有影響的，如果意圖是行動的理由，行動是意圖的表現，在理由與外在表現之間，仍會有無益的想法干擾其表現。這也像價值澄清的過程中，影響價值呈現的一個因素是評價的信念，再下來才會在眾多的可能中選擇一種信念採取行動。但是意圖到行動的過程中，是否也會出現價值澄清的過程中由許多選擇中擇一實現的現象？是否也可能是選擇的因素才使得根深蒂固的「迷思」產生影響力？這或許是以後的研究中可以觀察的方向。

(二)在諮商師需求的意圖中，常出現情緒，這和 Stein 與 Lambert (1984), Tracy, Hays, Maline 與 Herman (1988) 的研究結果，諮商新手特別容易產生焦慮、懷疑、缺乏信心等情緒，是符合的。也和 Stoltenberg (1988) 對第一階段的諮商師的看法：在意自己的技巧表現、本身的害怕與不確定感，相當類似。也就是說這個研究參與者在實質的表現上仍是個諮商新手。

(三)這是僅由一位參與者 116 段訪談對話所整理出來的資料。對探討意圖到行動的過程而言，僅能算是初步的前導性研究，並就其歷程作嘗試性的初步推論，之所以發表，除以饗同好外，期待可以作為日後研究的參考。但由紮根理論的觀點來看，只找到這過程中部份的範疇，並非全貌；而所有面向與特徵都屬於同一位參與者，相似性高，應未達到資料的飽足性，這是此研究的一大缺點。因此這現象的探討應只停留在開放性登錄的狀態，屬於初步的探討並不能作為最終的結論。在未來的研究中應增加參與者，提升資料的歧異性，尋求資料的飽和，並找到資料的核心範疇，反覆驗證這研究中的關係與路徑。

(四)本研究的目的是在探討諮商新手於諮商中從意圖到行動的歷程及變項，嘗試瞭解之間是否有階段性存在，並嘗試建構諮商新手從意圖到行動的歷程模式。但由訪談大綱來看，訪談中「這句話，妳想做到的是什麼？你想做的是…？你說…時，是想達到什麼目的？是否可以請你解釋一下，是否有什麼理由讓你想這麼做？」這些問句似乎以瞭解意圖的種類與內涵居多，無法全盤瞭解從意圖到行動的過程。這對研究者而言，初次作質的研究，發現此現象無異當頭棒喝。所幸在一句句咀嚼訪談逐字稿當中，由於參與者的合作，訪談者在過程中不斷地用澄清

的技巧，以確定訪談者清楚受訪者的意思，因此訪談資料仍可以區分出意圖、行動以及之間的過程。於是大膽地以前導性的初探性研究作嘗試性的推論，雖然這不代表所有諮商新手的全貌，但就這個諮商新手而言，可以概略地讀出其過程，只是在推論到其他人時需小心謹慎其適用性！然而在日後的研究中，如何修正與善用訪談問句，以問出意圖到行動的過程，則需要進一步的思考與討論。

(五)本研究的結果發現，初始諮商師有知識、技巧的不足，也有情緒與因應習慣的困擾，當然初始諮商師與熟練的諮商師的思考模式不同，因應方式也不會相同。但是這樣的階段性，是否獨立而不重複，這階段又該如何劃分？經驗較多的諮商師就一定不會出現這些現象嗎？是否這現象專屬於初始諮商師？還是所有諮商師不分經驗的深淺都會出現類似的狀況？這是令人好奇的，也有待進一步的探索。當瞭解這過程的情緒與學習成效的關係時，在諮商師的教育與督導上，或許可以針對此作階段性的教育與訓練。

(六)在研究程序上，研究者在 IPR 結束後給予實務工作者回饋，結果觀察到研究參與者情緒的變化。是否一個初始諮商師有強烈的動機期待自己做的好的，於是任何一個評價或可供討論的資訊對他們而言都影響甚大，因此不僅是明顯的討論或給回饋，不明顯的口語與非口語的表示對他們都可能是個影響；甚至當他們接受訪談時，訪談者的介入就可能是個影響與改變的因素。於是一個訪談者必須清楚自己的位置，以及語言與非語言的訊息對受訪的參與者可能的影響，小心防範，以免損及一個研究的可信度。這是將來任何想用深度訪談的方法來研究諮商師的意圖時需要注意的地方。

(七)訪談者在訪談的過程中一再地漏失重要的錄音資訊，當然有可能是因為錄音器材的失誤，可以多準備幾台錄音機來改善。但是訪談者的焦慮與事前準備的匆促可能是更大的因素。因此一個研究者如何詳細地列出及練習研究過程，並用預試或預備研究作為暖身，應是避免研究偏誤的方法之一。

伍、結論與建議

一、結論

(一)意圖到行動的過程是複雜的，即使是諮商新手也不例外。在本研究中，意圖到行動的過程中涵蓋了諮商過程中個案所提供的資料、對關係與資料蒐集的迷思、諮商師自己的情緒、諮商師對諮商中情緒的因應方式、個案環境中其他人所

提供的資料都會影響諮商師的反應模式，這些因素或有助於反應模式的呈現，或有礙於其呈現，使得反應模式與原意圖不一定相符。

(二)此研究的諮商意圖可以分成蒐集資料、諮商師的需求、關係建立與維持、澄清與質疑四類。在蒐集資料時，出現的是：(1) 因過去與現在的資料影響行動，並對此行動加以分解，少出現內在情緒，因對情緒的因應也較少，由於想要採取行動，而會有評估與質疑的階段，最後採取與原意圖相符合的行動。(2) 關係迷思，此時會因為想維持和諧的關係，較不敢面對自己真正的感覺或意見，而流於在表面的話題打轉。(3) 資料蒐集迷思，由於對資料存有「不挑剔」「不相信」「想要個案認錯」等對諮商沒有幫忙的信念，而影響了適當行動的出現。在諮商師的需求的部分，出現的是(1) 內在情緒，是最容易出現的需求且常形成干擾，換句話說諮商師越想要把諮商做好，內在的情緒越會造成反效果。在這個參與者身上出現的是：自貶、挫折、沮喪、失望、焦慮等情緒。(2) 這參與者又企圖對這些情緒做因應，如：討好、挑戰、投射為對方不想談、只想維持最基本的良好關係、轉移陣地等。這些因應行為往往無法達成晤談目的，只會產生更多的挫折。(3) 個案生活環境中其他人，所提供的訊息，由於是與個案所陳述的是矛盾的，且這個提供訊息的人也是此諮商新手的另一個個案，在這個諮商新手心中形成情緒、諮商倫理、道德判斷的掙扎，對形成適當行動的干擾。在關係建立與維持上而言，「關係迷思」的影響很大，所以這初始諮商師常放棄原有的晤談方向、不再做質疑，或只求完成所要求的時間就可以，不管關係是否夠安全、深入。在澄清、質疑的意圖方面，我們發現：澄清與質疑多半在資料不一致時出現。這點與一般澄清的出現是一致的；但當考慮到關係的和諧或因另一個個案經驗到懷疑與焦慮時，就會影響諮商師是否做澄清的決定。

(三)本研究僅是一份初步的前導性探索研究，僅適用於初始諮商師，無法代表所有的諮商情境，也不代表整體初始諮商師，推論時應注意其偏頗性。對意圖到行動的過程中應如何互動並產生影響，也僅是概略性的推論，期待有更多的資料，在資料飽和時，才能作進一步的推論、說明與應用。

二、建議

根據本研究的結果，對未來研究與諮商教育提出以下的建議：

(一)對未來研究的建議：

1. 應增加參與者的人數，以增加資料的歧異與飽和，並增加推論的可信度。

在意圖到行動的過程中，可以參考圖一到圖五的架構，反覆作驗證，以確定意圖到行動的模式。

- 2.在形成範疇、面向及特質時，應增加評分者，以增加客觀性，避免評分者太少、流於主觀的問題。在意圖及資料分析上，本研究雖事先作了3個個案的評量，在意圖分類及評量上雖已有其一致性，但有時仍會覺得部分話語會有模糊難以區分的問題；因此建議以後這方面的評量者研究要增加訓練，以增加一致性。Hill（1992）建議有20小時以上的訓練，再開始正式分析資料。而且這類研究涉及真正的諮商，所以資料分析的評估宜請諮商經驗豐富者擔任。
- 3.本研究僅就初始諮商師作研究，無法瞭解一般諮商師或諮商經驗豐富者的諮商歷程或諮商意圖。以後的研究可從其他樣本，如：有2年以上經驗的諮商師中，選擇合適作廣泛推論的研究對象。
- 4.訪談大綱的訂定應根據研究目的作適當的修改，期待能深入探索意圖到行動的過程，避免所蒐集的資料與目地不合的窘境，並在閱讀逐字稿時，仔細並清楚的歸類，。

(二)對諮商師教育及督導的建議

- 1.在初始諮商師的教育及督導上，可以進一步瞭解諮商意圖為何，以及當時與的行為是否配合。由此可瞭解諮商意圖是否完成，是否適當，是否留下未處理的問題等待解決。並對某種意圖訓練與修正適當的行為模式。
- 2.瞭解意圖來源時，可就來源的種類，對照當事人所提供的訊息，判斷是否產生扭曲；討論所接收到的訊息，及可以產生意圖的種類，達到他山之石可以攻錯的目的。
- 3.在意圖與行動不一致時，澄清是情緒的干擾還是知識與技巧的訓練不足，可以作為進一步修正與督導的入門磚，也可據以判斷先作知識教導還是進行情緒宣洩與支持，達到事半功倍之效！

針對本文之任何回應、回饋或意見，請直接聯繫：彭秀玲，雲林縣斗六市慶生路296號，penghl@pchome.com.tw。

收件日期：91年1月8日

通過日期：91年3月22日

參考文獻

- 吳秀碧 (民 82)。美國當前諮商訓練督導的主要模式和類別。**學生輔導通訊**, 18, 11-16。
- 吳英璋 (民 81)。諮商過程中的過程分析。**學生輔導通訊**, 15, 9-18。
- 李錦虹 (民 86)。**案主意圖與互補因素對治療關係形成的影響**。國立台灣大學心理學研究所博士論文。
- 段昌明、王麗斐 (民 82)。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。
- 許秀惠 (民 82)。**諮商歷程中諮商師意圖與口語反應分析研究**。國立彰化師範大學輔導與諮商學系碩士論文。
- 許維素 (民 84)。諮商師意向及其相關因素探究。**諮商與輔導**, 115, 24-28。
- 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。於中國輔導學會 (編), **輔導學大趨勢** (頁 123-163)。台北：心理。
- 曾淑芳 (民 88)。**準諮商師諮商輔導學習經驗之分析研究**。國立彰化師範大學輔導與諮商學系研究所博士論文。
- 賀孝銘、陳均姝 (民 83)。當事人對諮商師意圖之知覺及其諮商效果之關連。**國立彰化師範大學諮商歷程研究學術研討會論文集**, 192-231。
- 劉淑慧 (譯) (民 85)。**諮商研究法**。台北：五南。
- 蕭文 (民 81)。諮商歷程與諮商績效之研究。**學生輔導通訊**, 12, 12-140。
- 謝秋雯 (民 87)。**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學系碩士論文。
- 鄭伯堦、洪光遠、張東峰等編譯 (民 79)。**心理學**。台北：桂冠。
- Ahn, H., & Wampold, B. E. (2001). Where oh where are the specific ingredients? A meta-analysis of component studies in counseling and psychotherapy. *Journal of Counseling Psychology*, 48, 3, 251-257.
- Baltes, B. P. (1984). Discussion: some constructive caveats on action psychology and the study of intention. *Human Development*, 27, 135-138.
- Bergin, A. E., & Lambert, M. J. (1978). The evaluation of therapeutic outcome. In: S.

- L. Garfield & A. E. Bergin (Eds.), *Handbook of psychotherapy and behavior change: An empirical analysis* (2nd ed.). NY: Wiley.
- Brandstädter, J. (1984). Action Development and Development through Action. *Human Development, 27*, 115-118.
- Chapman, M. (1984). Conclusion: Action, intention, and intersubjectivity. *Human Development, 27*, 139-144.
- Chapman, M. (1984). Intentional action as a paradigm for developmental psychology: A symposium. *Human Development, 27*, 113-144.
- Chwalisz, K. (2001). A common factors revolution: Let's not "Cut off our discipline's nose to spite its face". *Journal of Counseling Psychology, 48*, 3, 262-267.
- 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 Counseling and Clinical Psychology, 55*, 218-223.
- Eysenck, H. J. (1952). The effects of psychotherapy: An evaluation. *Journal of Consulting Psychology, 16*, 319-324.
- Gelsne, C. (1999). *Becoming Qualitative Researchers: An Introduction* (2nd). NY: Longman .
- Hamer, R. J. (1995). Counselor Intentions : A critical review of the literature. *Journal of Counseling & Development, 73*(3), 259-270
- Hepner, P. P., Kivlighon, P. M., & Wampold, B. E. (1992). *Research design in counseling*. Brooks/Cole.
- Hill, C. E. (1990). A review of exploratory in-session process research. *Journal of Counseling and Clinical Psychology, 58*, 288-294.
- Hill, C. E. (1991). Almost everything you ever wanted to know about how to do process research on counseling and psychotherapy but didn't know who to ask. In Watkins, E. Jr. & Schneider, L. J. (Eds.). *Research in Counseling* (pp.85-188). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- 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*(1), 728-739.

- 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), pp.3-22.
- 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*(1), 27-36.
- Kazdin, A. E. (1994). Methodology, design, and evaluation in psychotherapy research. In A. E. Bergin & S. Garfield (Ed.), *Handbook of Psychotherapy and Behavior Change*. (pp. 19-71). NY: John Wiley & Sons.
- Lambert, J. M. & Bergin, E. A. (1994). The effectiveness of psychotherapy. In A. E. Bergin & S. Garfield (Ed.), *Handbook of Psychotherapy and Behavior Change*. (pp. 143-189). NY: John Wiley & Sons.
- Maltzman, S. (2001). The specific ingredients are in the match: comments on Ahn and Wampold (2001). *Journal of Counseling Psychology, 48*, 3, 258-261.
- Marmar, C. R. (1990). Psychotherapy Process Research, Dilemmas and Future Directions. *Journal of Counseling and Clinical Psychology, 58*(3), 265-272.
- Martin, J. (1984). The cognitive mediational paradigm for research on counseling. *Journal of Counseling Psychology, 31*, 558-571.
- Martin, J. Martin, W., & Slemon, A. (1987). Cognitive mediational in person- centered and rational-emotive therapy. *Journal of Counseling Psychology, 34*, 251-260.
- Martin, J., Martin, W., & Slemon, A. G. (1989). Cognitive-mediational models of action-act sequences in counseling. *Journal of Counseling Psychology, 36*, 8-16.
- Martin, J., Martin, W., Meyer, M., & Slemon, A. (1986). Empirical investigation of the cognitive mediational paradigm for research on counseling. *Journal of Counseling Psychology, 33*, 115-123.

- Meacham, A. J. (1984). The Social Basis of Intentional Action. *Human Development*, 27, 119-123.
- Miller, J. M. (1997). Counselor intentionality: Implications for the training of beginning counselors. *Counseling & Values*, 41(3), 194-203.
- Mischel, H. N. (1984). From intention to action: The role of rule knowledge in the development of self-regulation. *Human Development*, 27, 124-128.
- Orbell, S. & Sheeran, P. (2000). Motivational and volitional processes in action initiation: A field study of the role of implementation intentions. *Journal of Applied Social Psychology*, 30(4), 780-797.
- Skinner, A. E. & Chapman, M. (1984). Control beliefs in an action perspective. *Human Development*, 27, 129-132.
- Smith, M. L., & Glass, G. V. (1977). Meta-analysis of psychotherapy outcome studies. *American Psychologist*, 32, 752-760.
- Stoltenberg, C. D. (1988). The integrated developmental model of supervision. (Report NO. CG 021380). Atlanta, GA: *The 96th Annual Meeting of the American Psychological Association*. (ERIC Document Reproduction Service NO. 320789).
- Williams, E. N., 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.
- Youniss, J. (1984). Discussion: single mind and social mind. *Human Development*, 27, 133-134.



An exploratory study and analysis of a novice counselor's initial interview sessions from intention to action

Hsiu-Ling Peng

National Changhwa University of Education

Abstract

The purpose of the study is to explore the process from intention to action of a novice counselor in the initial session. Variant factors involved in that process will be dealt with so as to build up a mode for not only novice counselors but teachers and supervisors adopted as a referential tool in both their counseling practices and instruction activities. This study, as a qualitative approach, is based on some ideas involving the grounding theory. With the help of recording tapes of some interpersonal process reviews, I herein could provide with 116 sections of dialogue for further data analysis. The findings during foresaid interview, I find some following factors do influence the response mode of the novice counselor: the material represented, myth of the relationship, myth of gathering such material, personal emotions of counselors themselves and the ways they cope with such emotions, the paradoxical information gathered from other case etc. The response mode of the novice counselor might not be compatible with his (her) former intention. During process of gathering the material, I find that some goals and strategies might result in some corresponding response modes. But myths related to relationship and to that of gathering the material will affect the direction we choose the material—forcing us to abandon our former ideas (feelings or opinion), casting some doubts on ourselves or the case and thereby affecting the response mode. Some modes of depression, anxiety and frustration might rise up during the demanding process of the novice counselor, which could interfere on appropriate response mode, deteriorate a counseling relationship, hinder the gathering of some useful material and even interrupt the proceedings of the counseling. And a mistaken idea on relationship could interfere some adequate response mode and make such constructing relationship groundless.

Key words: counselor intention, counselor response mode, novice counselor