

# 準諮商員的網路即時諮商經驗： 一個諮商員訓練課程的初探性實驗

張景然

世新大學社會心理系

## 摘 要

電腦科技的迅速發展對於各個專業領域和一般人的日常生活都造成了重大的影響，傳統的諮商工作也因而注入了一股新血，網路即時諮商在未來勢必會衝擊傳統的諮商方式和內容。本研究基於這個趨勢，採用國內外研究者探討諮商歷程經常使用的諮商員/當事人口語反應類別和雙方的互動組型，選取兼具傳統諮商和網路即時諮商經驗的受訪者，透過和當事人進行諮商過程的實驗，探討受訪者從傳統諮商工作中過渡到網路諮商的個人經驗轉變，以了解網路即時諮商的真貌。

研究樣本為十組諮商員與當事人的配對，五名諮商員分別以網路諮商和面對面諮商的方式各進行兩次個別諮商。在蒐集完諮商進行內容的逐字稿後，研究者訪談諮商員網路諮商的整體經驗，並以「諮商員口語反應類別系統」(Counselor Verbal Response Modes Category System)和「當事人口語反應類別系統」(Client Verbal Response Modes Category System)兩種工具為依據，經過分析者三角校正後得到新的歸類方式，據以探討諮商過程中諮商員和當事人雙方的口語互動反應。

本研究發現準諮商員在進行網路諮商時的感覺是比較沒有壓力，當事人比較沒有戒心，準諮商員能從容應用諮商技術處理個案問題，但也不容易掌握當事人的非口語行為；整體而言，網路即時諮商的型式對於諮商歷程研究與諮商員訓練均有實質的助益。

**關鍵詞：**網路諮商、質化訪談、諮商員教育、諮商歷程



## 緒 論

### 一、網路諮商的興起

電腦科技的迅速發展對各個專業領域和一般人的日常生活都造成了重大的影響，傳統的諮商工作也因此而注入了一股新血。Cooper和Dean（1998）在一篇展望諮商員訓練趨勢的文章中預測，今後十年諮商員最迫切需要面對的問題分別是，更嚴格的訓練，科技發展與變遷的挑戰，以及需要面對更多樣化的工作內容，這些心理諮商的發展趨勢在相當程度上都反應出電腦網路諮商在未來勢必會衝擊傳統的諮商方式和內容。

根據美國國家合格諮商員委員會（National Board for Certified Counselor, NBCC）的描述，「網路諮商」（online counseling，或稱WebCounseling）是指「諮商員與分隔兩地或位在遠方的個案利用電腦傳訊方式，在網路上所從事的專業諮商或資訊提供等實務工作」（Bloom, 1998）。換句話說，電子郵件（e-mail）、線上交談（talk或chat）、網路電話（Internet phone, I-phone）、和遠傳視訊（videoconferencing，或稱視訊會議）等方式都可以作為網路諮商的管道。國內目前透過電腦網路所提供的心理諮商服務都是使用電子郵件、電子佈告欄（Bulletin Board System, BBS）、或在全球資訊網（World Wide Web, WWW）上設置網站進行公開的問題回答與諮詢，偏向問題解決方法的建議和書面資料（包括心理衛生的相關資料和轉介機構的資料）的提供，與傳統信件輔導的方式性質相似，不能視為即時網路諮商的一種（楊明磊，民87）。藉由網路電話雖然能使諮商員即時對個案進行諮商服務，由於國內已有「張老師」、「生命線」、和「觀音線」等輔導機構提供電話諮商服務多年，網路電話諮商因此並無新意。至於遠傳視訊則因個案裝置設備的困難，即使它有最接近面對面真實諮商的特色，短期之內恐將難以普及。因此，本研究對網路諮商的定義將限定於使用線上文字交談的方式進行即時諮商，初期則選擇對電腦操作和以文字在網路上對談方式頗為熟悉的大學生為實驗對象。

目前在美國所做的網路即時諮商也是以文字對談方式為主，根據Zgodzinski（1998）的統計，透過網際網路尋求協助的個案人數一直在穩定的增加。專欄文章、個別心理治療、支持團體、治療團體、及電子郵件治療（e-mail therapy）都

是這波風潮之下的產物。經由電腦網路進行即時諮商具有匿名、經濟、方便、具時效性、及資料完整便於研究和督導等多項優點 (Morrissey, 1998)，網路諮商在心理諮商的領域中正是一股方興未艾的勢力。

然而借助電腦進行諮商也有不及於傳統諮商之處，例如在缺乏非語言行為的情況下進行對談，諮商員很容易輕忽當事人問題的特殊性或嚴重性 (Iliovsky, 1994)；在有限的線索之下溝通，也容易使得諮商員做出不正確的診斷 (Zgodzinski, 1998)。如果沒有事先妥善的規範，網路諮商過程中當事人與諮商員雙方的隱私和權益都有可能被侵犯與誤用。

有鑑於此，Morrissey在一九九八年曾為文提出諮商系學生未來必須具備的科技能力，其重要項目包括：能使用電子郵件，能進入網際網路尋蒐圖書館資源及協助當事人找尋諮商相關訊息，瞭解使用網際網路進行諮商服務有關的法律與倫理規範，和瞭解使用網際網路進行諮商服務的優缺點等 (張景然，民90)。美國國家合格諮商員委員會更進一步制訂了網路諮商準則，旨在使諮商員從事這類服務時避免對個案或諮商專業造成傷害。這個網路諮商準則共有十三條，除了與傳統諮商準則共通的項目之外，其他重要條文包括：諮商員與當事人宜使用密碼確認彼此身份，雙方應討論下了線之後連絡的方式，以及向當事人解釋如何因應網路諮商所可能造成的誤解等 (張景然，民90；Bloom, 1997)。

顯然地，諮商員對於網路諮商的態度已經必需從認知的層次逐漸提升到實際操作、獲取經驗、並掌握特定技術以促進網路諮商效能的層次了。本研究為了探討實施網路諮商的可行性，期望能開啓網路文字即時諮商的實施和網路諮商實證研究的風氣，以電子郵件 (e-mail)、線上交談 (talk, chat)、或ICQ等國內常用的線上立即對談設施，針對同時擁有網路即時諮商和傳統面對面諮商經驗的學士級準諮商員進行訪談，以瞭解其實際工作經驗，作為日後網路諮商研究者和實務工作者的參考。

由於這是國內首次網路即時諮商的實證研究，研究者關切的首要重點就是，網路即時諮商這種虛擬的人際互動方式究竟能不能忠實地呈現出傳統面對面諮商方式的面貌，也唯有如此，一般認為網際網路所能提供的方便性、時效性、資料完整性等優點也才有較大意義。本研究即是基於這樣的考量，試圖比較在網路諮商與傳統面對面諮商兩種環境下，諮商的功能是不是仍舊一致；易言之，若能驗證諮商的進行過程和諮商員效能並不因前述虛擬與現實兩種情境而有不同，則吾

人有理由相信網路即時諮商並未失去傳統諮商的原貌。

## 二、網路諮商研究的現況

國內至今尚未有任何機構利用電腦網際網路提供即時諮商的服務（楊明磊，民87），自然也缺乏有關這個主題的實證研究報告；近年出現的幾篇相關資料，則屬於文獻探討或評論性的文章（例如王智弘，民87a；王智弘，民87b；吳百能，民83；李華璋，民85；張景然，民90；楊明磊，民87等），其中多數又以探討輔導行政工作、網路諮商的倫理議題、和諮商發展趨勢預測為主。網路即時諮商在美國雖有越來越多的趨勢，相關實證研究報告至今依然是非常有限（Cohen & Kerr, 1998）。

由於工作性質的關係，美國諮商界結合電腦與諮商服務早期是從職業復健（vocational rehabilitation）諮商和生涯諮商（career counseling）開展的。一九八三年Growick在一篇有關職業復健諮商的趨勢預測中就曾指出，電腦必將被大量使用於諮商過程和教育訓練上，而訓練諮商員擁有在電腦上提供諮商服務的能力，也將會是必然的趨勢（Growick, 1983）。時至今日，電腦軟體在諮商輔導應用的實例和研究文獻上，復健諮商和生涯諮商的數量仍超出心理諮商（psychological counseling）甚多。

有關結合電腦與諮商服務的文獻報告，多數集中在趨勢預測、規範原則、和提醒專業倫理道德等議題。例如Sampson曾提及電腦軟體可以應用在心理測驗的實施測、計分、解釋、和進一步的輔導等方面，唯諮商員應留意伴隨電腦化心理測驗所出現的測驗誤差和倫理問題（Sampson, 1995）。Horan以電腦軟體教導青少年受試者學習非理性行為的認知重建（cognitive restructuring）和鬆弛訓練上，有效提高青少年的自尊（Horan, 1996），則是應用電腦迅速且大量處理資訊能力的優勢的實例。Casey也認為使用錄音、錄影、虛擬實境（virtual reality）等新一代電腦設備在準諮商員的養成教育上，不論是諮商情境模擬，或是和督導的溝通都是很好的輔助工具，唯諮商倫理，特別是保密的問題最應被注意（Casey, 1994）。

應用電腦於心理諮商的實證研究上，早在一九八四年Lichtenberg 就曾使用電腦紀錄完整的諮商過程，輔助準諮商員熟悉他們在諮商中與當事人的互動歷程，包括(1)諮商員與當事人互動的次數；(2)諮商員和當事人的口語互動情形，亦

即歸納每次諮商員出現特定的口語反應後，當事人回應的口語類別；以及(3)每次當事人出現特定的口語反應後，諮商員回應的口語類別等（Lichtenberg, 1984），在研究方法上有其創新之處。

Cohen和Kerr（1998）曾安排六名研究所層級的諮商員和廿四名大學生配對進行網路即時個別諮商，研究結果發現個案接受網路諮商時的焦慮程度明顯比傳統面對面的諮商來得低；而這些個案對其諮商員的評價上、其專業性、吸引力、和信賴感等項目都與傳統方式的諮商員並無二致，顯示網路即時諮商也能達到傳統諮商的效果。不獨網路即時個別諮商，團體諮商的型式也有其特色。在一篇以電腦網路進行即時團體諮商為題的評論性文章中，Galinsky，Schopler，和Abell（1997）歸納出團體成員們在參與過網路團體諮商後，普遍認為比傳統的團體經驗更具有便利性和匿名性，並且很容易覺得與其他團體成員親近。電腦網路諮商的實證研究雖尚屬起步階段，本節所引用的文獻對本研究的內容規劃、樣本選取、及研究的設計與執行，都具有實際的啟發作用。

### 三、諮商歷程的相關研究

有關諮商行為的研究，一直都是諮商研究者和諮商工作者共同關心的議題，其中由以諮商效果的探討最受到重視。然而過去三十幾年來傳統諮商心理學對諮商效果的研究成果卻令人感到挫折，這可能要歸因於諮商效果的不確定性和諮商研究方法上的限制（Greenberg & Pinsof, 1986; Orlinsky & Howard, 1986）。時至今日，在探討諮商結果的大前提不變的情況下，一些影響諮商成效的內涵則逐漸受到重視（Hill & Corbett, 1993）。本研究在探討諮商員的網路諮商經驗之外，尚且包含歷來對諮商行為研究的另一個方向，亦即對網路諮商與傳統諮商的「諮商歷程」一併作比較。

在諮商歷程的研究中，由於諮商員使用技術的種類和次數多寡常被視為決定諮商效果的重要因素，而諮商技術便是透過諮商員口語反應模式來傳遞（Hill, 1982），因此諮商技術或諮商員（甚至包括當事人）的口語反應模式便成了諮商歷程研究的重要變項。例如Hill，Thams，和Rardin（1979）便曾使用「諮商員口語反應類別系統」（Counselor Verbal Response Modes Category System，這是Hill，Charles，和Reed在1981年版本的初稿）分析不同諮商學派三位代表人物的口語反應模式，其中Rogers主要使用的反應模式為輕微鼓勵、重述、解釋、反

映、及提供資料；Perls最常使用直接指導、提供資料、解釋、開放式探問、輕微鼓勵、封閉式探問、面質、贊成-再保證、和非口語線索；Ellis最為主動，使用最多的是提供資料、直接指導、輕微鼓勵、解釋、封閉式探問、和重述。這些知名學者經常使用的口語反應模式（或稱為「技術」）或許會因為基本哲學觀點的不同而有所不同，不過吾人還是可以看出較為一致的反應，例如他們都常使用提供資料、輕微鼓勵、重述、封閉式探問、直接指導、和解釋；也都很少用沉默、自我揭露、和其他等技術。

如果不以理論取向做區分，Hill，Charles，和Reed（1981）以十二位初始諮商員對當事人的諮商歷程研究發現，受試者常用的口語反應模式依序是：輕微鼓勵、重述、提供資料、封閉式探問、開放式探問、反映、及沉默。在另一篇探討諮商員口語反應的研究中，Hill，Carter和O'Farrell（1983）發現在十二次的諮商過程中，起初四次諮商員所使用的口語反應以輕微鼓勵、解釋、和提供資料最為頻繁，其後八次的諮商中輕微鼓勵明顯減少，增加了解釋和提供資料的口語反應。

國內近年也有數篇相關的研究。許秀惠（民82）在八組諮商員與當事人的配對中發現，諮商員在十四個口語反應中以輕微鼓勵、開放式探問、重述、反映、和封閉式探問的使用最頻繁；接下來依序是解釋、直接指導、贊成-再保證、沉默、和提供資料；最少出現的反應依序為非口語線索、自我揭露、其他、和面質等。陳慶福和謝麗紅（民83）曾安排八組諮商員與當事人的配對研究，結果顯示在諮商過程中諮商員較常使用的口語反應依次為輕微鼓勵、封閉式探問、提供資料、及重述；而以反映、開放式探問、其他、直接指導、解釋、和贊成一再保證次之；最少出現的反應依序是非口語線索、面質、沉默、和自我揭露等較少出現。陳慶福（民84）以十四組諮商員與當事人的配對實驗發現，諮商員最常使用的口語反應依次為提供資料、輕微鼓勵、開放式探問、重述、和封閉式探問；接著依序是反映、贊成-再保證、直接指導、其他、和解釋；最少使用的類別依次是非口語線索、面質、自我揭露、和沉默等四種。上述有關諮商員在諮商過程口語反應的研究結果頗為相似，特別是國內文獻的發現大致可以歸納為三類，亦即諮商員最常使用輕微鼓勵、重述、封閉式探問、開放式探問、和反映；贊成-再保證、直接指導、其他、和解釋次之；而沉默、自我揭露、面質、和非口語線索等反應最少。

當事人口語反應模式的研究方面，Hill，Carter和O'Farrell（1983）發現當事人在諮商情境中最常使用描述、簡單反應、體驗、及沉默反應。國內陳慶福和謝麗紅（民83）以人際關係困擾的當事人為對象所進行的研究亦發現當事人較常出現的口語反應模式為簡單反應、描述、及體驗；最少使用的項目依序是討論計劃、探討諮商關係、沉默、領悟、其他、和請求等。陳慶福（民84）的另一篇研究增加了近一倍的受試者人數，其結果極為相近，顯示當事人的口語反應模式甚為一致。

基於以上相關文獻的整理，本研究於是採用國內外研究者探討諮商歷程經常使用的諮商員/當事人口語反應類別和雙方的互動組型，選取兼具傳統諮商和網路即時諮商經驗的諮商員實施訪談，透過和當事人進行諮商過程的實驗，探討受訪者從傳統諮商工作中過渡到網路諮商的個人經驗轉變，以了解網路即時諮商的真貌。

## 研究方法

本研究採取質化研究深度訪談法探討準諮商員在網路諮商過程中的體會和經驗，並且佐以諮商內容逐字稿做諮商歷程分析。研究者收集了網路即時諮商和面對面諮商內容逐字稿各五份，分別由五位準諮商員所完成，提供受訪者在接受訪談時回憶其網路諮商經驗，並與面對面諮商經驗適做比較。

由於國內並無有關網路即時諮商的相關研究，而不論國內外，電腦網路諮商在未來勢必會衝擊傳統的諮商方式和內容，因此本研究即欲藉由準諮商員們實施電腦網路即時諮商的經驗，做為日後推行這項諮商服務的參考。以下分別就研究步驟、研究參與者、訪談內容和資料處理的方式等部份提出說明。

### 一、研究步驟

由於網路即時諮商的實施和研究在台灣，甚至是國外，仍然屬於起步階段，既有的研究與理論非常缺乏，因此要進行這樣一個研究，得事先從安排諮商員做網路即時諮商，獲致實際的網路諮商經驗開始做起，才能夠進一步了解諮商員的個人經驗。本研究是一個先驅性的嘗試，在有限的資訊之下尚無法找到任何有過實地進行網路即時諮商的諮商員。研究者乃利用教授「諮商理論與實務」這個訓

練個別諮商員的課程之便，鼓勵學生在接個案時可以以面對面諮商和網路即時諮商並行。研究者在該課程安排了三小時的網路諮商專題和兩小時的專家演講，並且在教學大綱裡有這樣的提醒：

「…本課程欣賞與鼓勵學生結合網際網路與個別諮商的創新做法，在徵得教師同意後，學生可以以網路即時諮商（如e-mail, ICQ, BBS, talk, 或chat）的方式代替傳統面對面的諮商。」

研究者在課程後半階段也察訪擁有豐富上網交談經驗的準諮商員，介紹網路即時諮商的進行方式，以及如何經由編輯保留諮商員與當事人雙方對談的文字紀錄，以確定符合本研究的需求。在詢問準諮商員們的意願之後，總共徵得五名準諮商員的同意，配合參與本研究的實施，包括進行面對面諮商、網路即時諮商、和接受事後的深度訪談。

研究者考量在訪談參與者網路諮商經驗的內容中，不免要與傳統面對面諮商經驗做對比，因此除了要參與者提供一份網路諮商對話內容文字之外，參與者也必需選取一次面對面諮商過程進行錄音，研究者再委請助理謄寫逐字稿，藉以在深度訪談時協助參與者回憶諮商時的經驗，並做為分析諮商歷程的依據。

## 二、研究參與者

參與本研究進行的五名準諮商員均為世新大學社會心理系修讀「助人專業」取向的大學部學生，每位準諮商員先前除了具備該社會心理系的相關課程教育之外，在助人專業課程方面，均修習過四學期共計八學分的「團體動力學」和「團體諮商」課程、三學分的「輔導心理學」、以及進行實驗時正在修習的三學分「諮商理論與實務」課程。在實務經驗方面，每位準諮商員至少有40小時成長團體的成員經驗；並且在臨床督導之下，領導或協同領導大學生成長團體至少16小時等諮商員的養成訓練。

為能順利擔任網路即時諮商的工作，這些準諮商員還必需具備一定的中文輸入能力。五位諮商員都表示，他們平日經常上網聊天，加以學校作業皆需打字完成，對自己的網路對談速度，自認不構成干擾。再經仔細詢問，五名諮商員的中文打字速度每分鐘從25字到55字不等。

五名參與研究進行的準諮商員當中，1號諮商員為女性，有過三次網路即時諮商和四次面對面諮商的經驗；2號的男性諮商員有兩次網路諮商經驗和三次面對面諮商經驗；3號諮商員為女性，進行了一次網路諮商和六次面對面諮商（其中有一位個案連續進行兩次）；4號的男性諮商員進行三次網路諮商、兩次面對面諮商；5號的女性諮商員分別進行一次網路諮商和六次的面對面諮商（其中有一位個案連續進行兩次）。每次諮商時間以一小時為原則，根據諮商員事後的報告，準諮商員們最短的一次諮商是45分鐘，最長的一次約為90分鐘。

由於諮商員上網習慣的不同，網路諮商個案的來源也不一樣。1號諮商員網路諮商的個案都是來自中壢的大學生；2號諮商員網路諮商的兩名個案，一為住在台北的大學生，另一位為住在中部的五專生；3號諮商員網路上的個案是新莊的大學生；4號諮商員網路諮商的三位個案都住在台北；5號諮商員網路諮商的個案是一位台中的大學生。其共同點是諮商員與當事人均不在同一地點進行諮商，網路諮商超越空間距離限制的特色，由此可見。

諮商員與當事人按理說不能有諮商以外的雙重關係（dual relationships），然而在實務訓練課程中讓準諮商員自行尋找個案來源是不得不的事，同時也是諮商員養成教育中的必要之惡。特別是研究者和研究參與者所屬的世新社會心理系由於教育目標多元，也不若師範院校擁有較充裕的資源，得以在就近的實驗中小學找到個案來源，本研究係結合諮商員訓練課程所進行，準諮商員們運用私人情誼找尋個案乃在所難免。這在傳統面對面諮商中相當普遍，而在網路諮商中也有這種現象發生。本研究參與者當中，所有19位面對面諮商的當事人，全都是諮商員的大學同學、高中同學、或朋友；至於10位網路諮商個案，一位是3號諮商員的高中同學，一位是5號諮商員的「網友」，他們事先約好時間，在不同的處所同時上網交談，來完成這項工作。倒是1號諮商員和2號諮商員總共在網路「聊天室」裡面找到五位全然陌生的個案，4號諮商員利用ICQ（I Seek You）交談軟體和三位不認識的對象進行諮商，不致於有雙重關係的發生。

5號的女性諮商員所找到的網路諮商對象是一位男性網友，由於先前在網上交友就存有些許進一步交往成為男女朋友的可能性，5號諮商員透露出她即使是在諮商當中，難免也有一些遐思和困擾：

「其實我會覺得，因為他是男生嘛，我覺得會做網友的話，其實都會有一般

想做男女朋友的感覺啦，嗯，我自己啦，然後我就會覺得，他在講他自己的事情的時候，嗯，我會覺得，會很努力想把自己拉回來吧，就是你在做諮商啊，就僅僅這樣子而已，不要想太多。」(5047)

### 三、諮商與訪談資料的處理

本研究係藉由深度訪談所收集到的資料做為編寫研究結果的主要架構，受訪者在接受訪談時，案頭都有研究者先前為他們安排好的網路諮商和面對面諮商逐字稿各一份，提供做為需要回憶或查證時參考的不時之需。訪談的主要問題為：「你在網路諮商中的經驗是什麼？」，讓受訪者自由發揮，研究者再根據 Patton (1990) 所主張的訪談的六類問題內容，預先準備下列問題請受訪者補充說明，以期從不同角度完整的收集、對照、並檢驗受訪者說話的可靠性和正確性：

#### (一)經驗 / 行為問題

這是有關受訪者做了哪些事的問題。詢問受訪者的經驗或行為，主要是在收集有關當事人對其經驗、行為、和活動過程的描述。如果研究者在一旁觀察，應該也會得到相似的結果。然而為了得到更多其他來自受訪者的工作體驗（例如以下五類訊息），本研究選擇捨棄觀察法而使用訪談法來得到研究資料。例如：「請談談你的網路諮商經驗」、「你在網路諮商中做了什麼事？」、「你在網路諮商中擔任什麼角色？」、「如果我在一旁觀察，我會看到什麼？」。

#### (二)意見 / 價值問題

詢問意見和價值問題是以瞭解受訪者的認知和詮釋歷程為目標。這類問題的答案，可以告訴我們受訪者對一個特定問題有什麼樣的看法，它反應出受訪者的意圖、目標、期望、和價值觀。例如：「你相信網路諮商的效果嗎？」、「你對網路諮商有什麼看法？」、「你認為網路諮商能代替傳統諮商的功能嗎？」、「你認為如何改善網路諮商效果的不足？」。

#### (三)感受問題

有關感受的問題是以瞭解受訪者對其經驗和想法的情緒反應為主。情緒無所不在，卻也最常被以認知為導向的研究所忽略。詢問情緒可以加深訪談的深度，訪談者須有足夠的敏感度掌握當事人的情緒及情緒用語。例如，「焦慮、愉快、擔心、威脅感、有信心……」。研究者準備的問題為：「你在進行網路諮商時的心情如何？」、「你喜歡自己做了哪些事？」、「你在進行網路諮商時會覺得焦慮

嗎？」、「做網路諮商時壓力大嗎？」。

#### 四知識問題

目的是爲了發現受訪者經歷網路諮商後，所擁有的事實資料，試圖引導受訪者說出其個人知道的知識性真相。例如：「你是怎麼進行網路諮商的？」、「你在網路諮商過程中學到什麼？」、「網路諮商對你的意義是什麼？」、「網路諮商的經驗對你有什麼影響？」。

#### 五感官問題

讓受訪者描述他們對周圍環境所看到、聽到、觸摸到、聞到、和品嚐到的東西，目的在使受訪者覺察個人的感官經驗。例如：「請描述一下當時的物理環境」、「你在工作中說了什麼讓你印象比較深刻的事情？」、「你在工作中聽到什麼讓你印象比較深刻的事情？」、「你在工作中看到了什麼讓你印象比較深刻的事情？」。

#### 六背景 / 人口統計資料問題

研究者所關注的是辨識受訪者的個人特徵，通常屬於例行的問句，本研究中僅詢問到與研究主旨有關的個人資料。例如：「你總共進行幾次網路諮商？」、「每一次諮商進行的時間多長？」、「你諮商的個案背景如何？」、「你的打字速度如何？」。

本研究之資料分析先就「傳統諮商組」的諮商內容之錄音資料逐字謄寫，再連同「網路諮商組」的諮商內容，依據「諮商員口語反應類別系統」和「當事人口語反應類別系統」進行分析歸類。「諮商員口語反應類別系統」是Hill等（1981）所發展出來的諮商員口語反應評量工具，包括以下14個口語反應類別：輕微鼓勵、沉默、贊成—再保證、提供資料、直接指導、封閉式探問、開放式探問、重述、反映、解釋、面質、非口語線索、自我揭露、及其他。本研究採用此分類表是基於它具有理想的效度和信度，其類別能夠涵蓋不同理論取向（Hill, 1986, 1992），並且被高頻率地使用在許多相關的研究當中（Cumming, 1989; Hill, 1992）。不同研究對本系統求得的評分者間一致性信度（Kappas）如下：Hill, Charles, 和Reed（1981）爲.79；Hill, Carter, 和 O'Farrell（1983）爲.68；陳慶福和謝麗紅（民83）所得到的中文版 Kappas則爲.76。

Hill等（1981）另一份評量口語反應類別的工具稱爲「當事人口語反應類別系統」，包括9個當事人的口語反應類別：簡單反應、請求、描述、體驗、探討諮

商關係、領悟、討論計劃、沉默、及其他。Hill (1986) 透過不同理論取向的諮商員得到本系統的效度；至於其評分者間一致性信度，O'Farrell, Hill, 和 Patton (1986) 求得.92及.71；Patton (1981) 為.77；而陳慶福和謝麗紅 (民83) 的研究為.81。

訪談內容部份先是就受訪者談話的錄音謄寫逐字稿，再依逐字稿內容做分析歸類。資料分析由三位分別具有教育心理學博士、諮商員教育博士、及輔導學博士候選人資格，擁有實際從事質化研究經驗的分析者，共同進行分析者三角校正 (investigator triangulation, Patton, 1990) 的工作。這部份的三角校正工作步驟如下：

- 1.三位分析者一起先行閱讀全數訪談逐字稿，對訪談資料形成完整的印象。
- 2.分析者個別摘取出與本研究主題有關的文句內容，並進一步摘要精簡文句，但仍以保留原意為原則。
- 3.三位分析者共同討論各自摘述的內容，以至達成共識為止。
- 4.三位分析者對每份訪談逐字稿的摘述語句依意義相似度歸類，並冠上暫定的標題。
- 5.將全數逐字稿歸類後的標題與內容加以合併。
- 6.反覆閱讀合併後的類別標題及其內容，三人充份討論後酌作調整與修正部份內容歸類。

上述的討論過程研究者保留質化研究的精神，只求取分析者在討論過程的專業判斷及共識的建立，未經量化分析獲致分析者一致性的數據資料。但在進行諮商員與當事人口語反應歸類時為了與文獻資料的數據做對比，這部份的分析過程稍有不同。在正式分析資料之前，三位分析者先就各個有意義的談話段落的主旨加以討論和釐清其定義，允許一個段落單位可以有多重歸類，再各自從每個段落中合併整理出較明確的類別。

在做諮商員口語反應分析時，本研究原先參考Hill等 (1981) 發展的「諮商員口語反應類別系統」為架構，然而三位分析者討論的結果，一致認為這十四個分類系統並不能完全涵蓋研究中的資料，其中「輕微鼓勵」、「贊成-再保證」、「提供資料」、「直接指導」、「重述」、「反映 (情緒)」、「解釋」、「面質」、「自我揭露」、及「其他」等類別相當適切，然而要把諮商員的口語行為歸類為「封閉式探問」和「開放式探問」會顯得十分累贅且無實益；至於「沉默」和

「非口語線索」在逐字稿中也無法分辨，於是決定參酌黃惠惠（民85）、張景然（民82）、及Ivey和Authier（1978）對諮商員使用諮商技術的分類，增加了「高層次同理心」、「結構」、「蒐集資料」、「聚焦」、「補充」、「立即性」、「摘要」、「具體」、「澄清」、「解決問題」、「探索情緒」、和「建議」等類別標準進行分析。

在以Hill等（1981）所發展的「當事人口語反應類別系統」為分類基礎時，三位分析者從本研究中的十份諮商內容逐字稿也發現與原系統有所差異。其中「描述（事件）」、「（情緒）體驗」、「探討諮商關係」、及「其他」等類別與原歸類一致，「沉默」反應或許從逐字稿中很難看出，總共僅僅出現兩次，而「請求」、「領悟」、和「討論計劃」並沒有發現。本研究將原先歸類系統中的「簡單反應」擴充成為「同意」、「否定」、和「澄清」等三類，當事人在這三類的反應相當頻繁；研究文件中所得到的「說明態度」、「疑惑」、和「解釋」等反應則是Hill等（1981）所沒有的歸類。

確立諮商員與當事人新的口語反應類別系統之後，三位分析者就不一致的類別進行討論，以達成更為一致的分類標準，作為資料分析的基礎。三位分析者個別完成分析後，再聚集討論最終的歸類。研究者隨機抽取一份諮商逐字稿分別計算兩兩分析者間的一致性，在諮商員口語反應部份分別為.78、.83和.76；當事人口語反應部份略低，分別為.79、.68、和.71，惟均達到Hill所設定的.60的標準（Hill, 1992）。

## 研究結果

本研究選取了兼具傳統諮商和網路即時諮商經驗的諮商員實施訪談，透過和當事人進行諮商過程的實驗，探討受訪者從傳統諮商工作中過渡到網路諮商的個人經驗轉變，以了解網路即時諮商的真貌。在訪談和資料的分析過程中，研究者雖然將探索的重點放在準諮商員們在從事網路諮商時的經驗，但是訪談資料內容所呈現的，仍不免會與受訪者進行面對面諮商的經驗做對比，特別是兩者在溝通方式上面有重大差異的地方，受訪者均會主動拿來做比較。唯考量研究目的的單一性和研究規模的適切性，本研究決意只保留網路諮商經驗為重點作分析，而捨棄研究參與者的面對面諮商經驗。當然，研究者除了預先準備六大項目的問題之

外，在每次訪談一開始，都會直接詢問受訪者這樣的問題：「你在網路諮商中的經驗是什麼？」，為的就是希望能夠從受訪者身上得到他們真實而自發的經驗，不致於受到訪談問題限制其想法和感受。對每一位參與研究的受訪者，研究者的開場白都會有以下的說明：

「我準備了一些問題，不過一開始我想先不要談我這些問題，讓你先談，如果到最後談的東西很完整，說不定我都不用再問你其他問題，如果我認為需要再進一步了解的地方，我會再另外問你一些問題。」

訪談過後，準諮商員們的確提到了不少研究者原本沒有預料到的題材，例如有關諮商員與當事人地位「平等」的體驗、以日記比喻當事人用文字記載個人心情、諮商進行中可以反覆查看先前的對話內容、有關使用諮商技術的比較、以及各式各樣的感覺等，更加活潑的刻畫出這些諮商新手的圖像。

## 一、準諮商員進行網路諮商的感覺

傳統面對面諮商情境中，諮商員直接面對個案，而且必須要在很短的時間內做出回應，否則就會使得諮商過程不夠順暢，這對準諮商員而言會更加造成心理的負擔。反觀網路諮商由於進行步調比較緩慢，諮商員和當事人雙方都能接受這個事實，準諮商員反而得以有充裕時間思考，而不會有急迫感：

「我是覺得面對面的時候比較緊張，我覺得這是跟思考的時間有關，因為面對面思考的時間不可能太長，在網路上就可以有長一點思考的時間，所以根本在網路上就不會緊張。」(4026)

「我覺得做面對面（諮商）你可能會一直很緊張，可能他在講話，然後你要聽他講，你要專心想說那可能下面要接什麼。可是我覺得很多人都有這個問題，就是講到最後不知道自己前面在講什麼了，有蠻多都會這樣的啦，對呀，像我自己也會。」(3048)

「做這個（面對面諮商）的話，因為我自己本身看到人，我可能會很緊張

吧，然後就會不知道要接什麼；那做這個（網路諮商）我可能就比較有時間想說我要接哪一句話這樣。…就是比較有時間可以思考說他講的啊，我可能可以問他什麼，或是講些什麼。」（3014、3015）

對一個準諮商員而言，面對個案時的壓力是在所難免的，網路諮商正好能夠避免直接面對個案時所帶來的不安和焦慮情緒。三位受訪者同時談到在兩種不同情境下工作所感受到的壓力經驗和原因：

「面對面的諮商我會比較緊張，因為我會很擔心對方的反應，我很直接就看的到啊，他能接受不能接受，就是你在諮商他的時候有沒有效果其實你當場都可以看的到，然後你也會很有壓力，因為可能對方也一直在看著你，然後可能會露出那種極度需要你幫助的眼神，然後你就會開始擔心自己到底能不能幫助他，或者是會不會說有時候自己做了一個處理，結果對方不以為然。就像我有時候摘要，我自己覺得我已經摘要了他的…『那你是不是這問題？喔不是！』，那時候其實你會覺得挫折。」（2055）

「面對面諮商的話，如果說你話題快要結束，你不曉得該怎麼深入的時候，就是詞窮的時候，我們兩個就是沉默嘛，然後就是很緊張，然後被諮商的也會很緊張；可是在網路上對方會以為你在想啊，所以答話比較慢一點啊，比較不會尷尬，（在網路上）時間本來就比較慢嘛。」（5022）

「（在做網路諮商的時候）我們諮商員的壓力會比較小，因為我們面對的是電腦螢幕，不是面對那一個人，你臉上有什麼表情他也看不到。」（1030）

也有受訪者談到，由於網路諮商中僅憑著文字做溝通，會有虛幻、不踏實的感覺，受限於溝通管道的不足，諮商員無法充分掌握當事人的訊息，彼此也不容易有足夠的機會檢驗對方訊息的真實性：

「我是覺的網路做起來很像有點比較虛幻，我可能有點抓不住東西吧！而且怕自己抓的不是重點，因為覺得很虛幻，就飄飄的這樣，可能是抓不到情緒吧！

有時候會懷疑自己是不是對，因為不知道情緒方面的東西。我是覺得文字比較沒有感情在，就算文字用很強烈的語氣問他，可是跟話講出來是不太一樣的，人家可能不理你就不理你。…你自己不容易辨識個案的情緒，其實個案也不容易辨識到你的情緒。網路做起來就是會有點虛幻的感覺，不實在。好像諮商完了就說掰掰，就關電腦，然後就把它印出來，然後就沒了。…就像說你在網路上談很多，你還是會有很浮的感覺，就是不實在，所以還是覺得面對面比較踏實。」(4023)

4號諮商員把面對面諮商和網路諮商時，諮商員和當事人的位置拿來做對比，覺得在網路諮商過程中更有平等互動的感覺，這種關係或許有助於探索當事人問題，而不致急於尋求問題的解決：

「在面對面諮商時好像有階級的分別，我是覺得那時候諮商員會覺得自己很像比較高一階，好像要幫助別人；在網路上就覺得大家都是朋友，只是我問你一些事情而已，就是彼此不會覺得說有那個分別，網路上那邊會更容易當作彼此都在聊天，只是談一些自己更深入的事情這樣子；可是如果面對面的話還是會有那種感覺，好像我今天就是來諮商他，問他問題，還是有那種感覺在。」(4026)

網路諮商結合了電腦網路科技，在大學校園內使用得非常普遍，受訪者並未因為有能力用來做為心理諮商的媒介而覺得榮耀，反而在走出校園時，2號受訪者一方面會覺得不跟上科技的腳步就會落伍：

「我沒有覺得用電腦科技做諮商很厲害，我自己在用電腦的話我是不會覺得用比較高科技會比較了不起。我想有一點是因為我覺得自己做網路會比較偷懶，有什麼好誇的？而且在學校電腦好像蠻普及的，不算什麼高科技。就是很普通啊，就是大家用電腦這樣。」(4032)

「電腦對我來說跟生活的一部份沒什麼兩樣，那當你在生活的一部份的時候，你會覺得這是高科技嗎？就像，OK，今天你在使用沖水馬桶跟你在糞坑，你會覺得你在沖水馬桶上面是很高科技的那種享受嗎？其實不會耶，因為都是一樣的動作。」(2065)

「我之前去了一趟南投，然後我發現一個事實，就是小學生都會用e-mail，所以我一定要重申現在大家一定都要去學電腦，不然就會被淘汰了，真的很科技、很可怕。」(2063)

準諮商員在進行面對面諮商和網路諮商時分別都有體驗到成就感，5號諮商員在網路諮商裡感受到被網友信任的成就感，1號諮商員的成就感來自自己能夠勝任地使用諮商技術，對於信心的建立也有所幫助：

「我覺得還是有成就感啦，成就感就是你覺得你會讓別人信任那種成就感蠻好的，就是因為是網友，可是他居然願意跟你聊那麼多。」(5060)

「嗯…在網路諮商跟在面對面的時候，很不同的一點就是你會很敏感於自己用了哪些技術，很敏感於對方提出怎樣的關鍵字，那你會覺得很有成就感，會覺得說，我把我所學的通通都用上了。可是講話很難，因為兩個人講話都很快的話，或者說他在想啊，然後你也會想。這個時候，那種成就感相對就降低了。」(1092)

研究者在「研究步驟」一節中提過，參與本研究的準諮商員都是修習「諮商理論與技術」課程的學生，為完成個別諮商實習的作業，學生們需要找尋諮商實習的對象，2號受訪者選擇做網路諮商的理由是出自好奇心；5號受訪者由於網路諮商對象是她的網友，在進行網路諮商時的感覺是「怪怪的」；3號受訪者的網路諮商工作經驗是很辛苦，不過這種辛苦的感覺可能是過於專注工作所造成的：

「我一開始會選擇面對面的諮商，是因為我想看看面對面的諮商做出來的是怎麼樣的東西，以及去檢視自己的行為。然後後來會去試網路諮商呢，是因為我覺得網路諮商看起來感覺好像也不錯，而且不知道它效果好不好，然後也去嘗試，所以我覺得最大的差別，我交報告為什麼選擇要兩個都做，大概就是因為很好奇想去嘗試兩個之間的不同。」(2049)

「網路諮商就是好像講完之後，就是只是爲了做這份作業去和他談，然後當你回來的時候你再看這份內容，你就會覺得好像沒有認識他那麼多吧，就覺得，嗯，感覺好怪喔！」(5006)

「…不過這邊（網路諮商）的那種累可能是，是真的有在跟他談啦！我自己的感覺。…其實我自己如果是真的很進入狀況在跟一個人講話的話，通常講話都會覺得很累。」(3085、3086)

## 二、當事人的匿名性效應

「因爲可能是大家彼此都不認識，所以可以聊的問題啊，比如說你講家裡爸爸媽媽打架，他也不怕你笑他，因爲你根本遇不到我，也不知道我是誰。」(1028)

「我想在這兩次的經驗中，個案防衛心比較不會那麼重，不過那僅限於一開始你在跟他溝通的時候要給他這種感覺，因爲他乎他的隱私權吧。因爲你沒有看到他的人，你可能連他是男的是女的都不知道，可是他可以比較自然的暢談他的感覺，不會像面對面那樣，他不會有那種壓力。」(2003)

「我做網路諮商有時候會有一種感覺，就是反正我看不到你啊，那我講完也不用擔心說別人會知道或怎麼樣，因爲那資料就只有留在他那邊，跟留在我這邊的那個號碼上面而已。」(3023)

「我覺得他可以很放心的講自己的情緒吧！然後對方回應他，你也看不到對方啊，那有人安慰你可是你又不需要看到對方，我覺得有時候這樣會讓他比較安心。」(3071)

網路諮商的一個特色就是當事人可以有匿名的作用。諮商員明顯感受到網路上的當事人可以有比較深的揭露、比較不會防衛、也比較願意談自己的問題。在準諮商員尋找個案做諮商實習時，有些個案更是表示情願接受網路諮商，不願意面對面談，以避免尷尬的感覺。3號受訪者談到當事人願意在網路上深入地談自

己的問題，就好像寫下日記，分享給一個信任的朋友閱讀一樣，倒是很貼切的比喻。事實上這種以傳遞文字交換訊息或談心事的溝通方式，在中學階段的學生（特別是女生）並不陌生，受訪者在後半段也描述到這種網路諮商的雛形經驗：

「原本是要他（網路諮商的個案）做面對面的，可是他不是很願意，他說如果說上網就可以了。」（3004）

「我覺得（網路諮商）會比較沒有比較沒有戒心吧，對方會比較沒有戒心。其實像之前這個同學我們本來就蠻熟的，可是可能知道有要錄音，他們講話都會比較有所保留。…然後網路的話他也知道是在幫我做作業，可是就會有一種好像平常上網聊天的感覺，會比較會講。」（3018）

「有的人是他看到人他會講不出來，那如果說他看不到人他可能就把它當作自己在寫日記，只不過這時候會有人會理他。」（3070）

「因為看到人他會講不出來，可是問問題是他自己，像他們這種人其實他們本身就會一直壓抑自己，像他跟我講這件事情是他第一次跟別人講，可是他自己已經忍了很長一段時間了。…我有時候就問他啊，可是其實他會講不出來。可是其實我覺得他蠻想講的吧，我就說，那你不要看我，那我背對他讓他講，或者是我們以前同校的時候他就寫寫寫，然後我看他寫的，然後再在下面接一句，然後他再看，然後他再接一句這樣。」（3094、3096）

也有受訪者談到自己如果要選擇接受諮商的方式，即使知道網路諮商無法像面對面諮商一樣深入，在考量隱密性的情況下，仍然會選擇接受網路諮商。5號受訪者擔心網路諮商仍然不能保證完全隱密，還是不能夠放心的接受網路諮商。

「如果我不想把這件事情告訴別人的話，我會用電腦打，會覺得隱私可能會比較重要，我覺得這跟個性有關係，因為我是不想讓別人知道的，我就會去找網路，算比較『浮』，但它隱密性很高。」（4043）

「網路沒有隱密啊，版主會看到，站主會看到，那駭客看到了不曉得…我覺得是，如果是我的話，我知道有這個這個站可以跟很專業的諮商員談，我想去，可是我談的頂多是那種就是被別人看到也沒有關係的東西。」(5080、5081)

準諮商員在接受訓練階段難免會需要尋找許多個案學習諮商經驗，有時候同學之間免不了會爲了完成作業，不顧雙重關係，以致發生一些尷尬情況，或甚至引起糾紛。1號諮商員網路諮商的對象是完全陌生的人，她敘述了單純而沒有防衛的諮商關係；3號諮商員網路諮商的對象和2號諮商員面對面諮商的對象都是認識的朋友，顧慮的事情就比較多了：

「你如果知道人家太多的事情，你就一定要當人家的的好朋友，如果不當人家的的好朋友，你又知道人家那麼多事情，別人很容易就會討厭你。…我對你的認識，跟你對我的認識，不管我知道你多少的事情，你祖宗十八代的事情我都知道，那也沒關係，因爲你對我而研究只是那個ID，比較沒有那種自己秘密被窺視的感覺。」(1096、1097)

「有的人會覺得在自己認識的人面前講那種東西他會覺得很防衛，以後我還要見的你呀！那有的會覺得說，我對不認識的人反正我就講完，講了我就算了，可是認識的人不一定是這樣。」(3104)

「面對面的話如果他不是很主動的去跟你談，就是跟你尋求要幫助的話，我覺得如果是同學或朋友的話，那就更難以去進行這樣的一個諮商，畢竟他會害怕，害怕你把他的秘密說出去。雖然說這是專業，但是畢竟在所難免的是，你一定會擔心會不會有人在談論這樣的問題，畢竟你的諮商員就在你的周圍，然後你可能會看到或是聽到一些很敏感的事情。所以你會有壓力。」(2018)

### 三、網路諮商的對話精簡

「當你在打BB (BBS) 的時候，你不可能這樣去講很很多贅字，因爲你要打嘛。」(5068)

「我覺得網路諮商它為什麼就是一句兩句，是因為大家可能打字，可能你這一句打完你還要打下一句的時候，發現對方已經回應你了，你的直覺就是，OK，我趕快接下去回應他的這一句話，這是第一個原因；第二個原因就是，你可能喔，天啊！我是有很多話要說，可是等我打完他會不會已經睡著了。」(2051)

「我剛剛有提到的更精簡的言詞，就是你在講話的時候，打字的每一個字你都必須要去仔細的去思考你打的這個字，再來就是你要去注意到他給你的訊息，它可能一兩個字就代表無限。」(2057)

有兩位受訪者分析了網路上交談模式會顯得十分精簡的原因，是因為打字速度比不上談話的速度，不容許長篇大論，而且彼此都會利用對方打字的空檔接續傳送訊息，所以對話內容十分簡要，久而久之，雙方也會學到使用精確的字句表達和理解意思。根據受訪者的分析，打字速度較說話速度慢、思考時間長、打字及電腦處理速度不一，都是形成網路交談內容簡要的原因。

「問題在於對方的打字速度太慢，因為他打的比我更慢，我覺得我是正常啦，那他是更慢。…可能需要時間更長吧。」(2034、2035)

「因為一方面是打字速度，另外一方面是可能一邊想一邊打，可能就是會停一下、打一下。」(1053)

「如果選的時間是在晚上八點到十點的話，那傳輸速度就會非常的慢，很多人。如果是挑凌晨兩三點以後呢，那就比較順暢。還有就是申請的那個撥接帳號的公司不同也有差別，譬如資策會的SeedNet跟中華電信的HiNet兩個就不太一樣。HiNet使用的人比較多，因為它比較便宜，會塞車。」(2007)

網路上精簡的對話有助於準諮商員抓住當事人談話的重點，就新手而言，比較能夠把握當事人的情緒和關切的事情，這使得網路諮商的型態變成容易直接切入主題並掌握談話的方向，再視情況需要回過頭收集資料。

「網路諮商的話就大家都短短的一句一句，就講的就比較是重點。」(3024)

「我是覺得雖然只做了短短一個小時，可是還是覺得自己有抓到重點，問題，有抓到問題在。」(4031)

「我覺得網路諮商你有比較多的時間去思考，可以等他打完。…因為如果是講話的話，因為兩個人面對面，你如果不馬上反應的話，他會覺得，欸，你在想什麼？可是如果你在電腦上，還因為有很多不確定的因素，所以就不會說，嗯，你在想什麼、你為什麼…，就不會有那樣的感覺。」(2022、2023)

「網路諮商的話是先去知道他的問題，然後你再去針對問題主動去收集資料，主動去問他讓他來回答，他不會講得一大串，然後再告訴你他的問題是什麼，會直來直往的告訴你他的狀況。」(2053)

「因為加上又很緊張呀，那可能講話就搞不清楚方向，那這個（網路諮商）就比較抓得住，我可以回頭看呀。」(3050)

#### 四、不容易深入探索個案問題

網路諮商受限於打字速度不如口語溝通的快速，諮商時間既不能大幅度的加長，諮商員勢必要在諮商內容上做調整，就有受訪者表示，這種對談方式不容易深入探索個案的問題，這也是一件令人感到可惜的事。

「我覺得滿可惜的是，我跟我這兩次的（網路諮商）個案談的都不是真的很深入，因為時間的關係。嗯，沒有辦法談得很深入，這是我覺得蠻可惜的一件事情。」(2033)

「原則上我給自己一個小時又十分鐘左右的時間（做網路諮商）。有的時候他可能就因為我有設限，所以我就不會要求自己再去多做很深入的探討，可能我發現到了五六成我就，OK，那就到這裡，然後再去探討其他的題材，就不會去爲了某一件事情去鑽研很久，因為我會知道這樣我的時間一定會拉的很長。」(2038)

## 五、可能遺漏訊息或顛倒順序

由於在網路上個人打字和電腦配備傳輸的速度快慢不一，諮商員與當事人雙方的溝通方式並不完全是一來一往的，有時候會因為時間差的關係造成一些問答順序不相符或誤解，以致喪失了部份探索問題的機會，5號和3號受訪者都有這樣的經驗，或許時間一久，諮商員與當事人才能漸漸培養出溝通順序的默契來：

「我覺得做網路諮商最困難的是，面對面諮商你要講什麼都可以講，就是他講一句話你有什麼反應都可以把你想要表達的說出來；在做網路諮商你打字打的比較慢的話，他講一句話你想要去安慰他，他可能就已經先說：『嗯，沒關係，其實我都已經過去了！』，就是時間會有差異。」(5012)

「就像本來是說，他也許自己提出來，那我想要去深入的話，我就是想問他什麼什麼的，當我要去做這個主題的時候，我字還沒有打上去的時候，他就可能已經把這個話吞掉了，去講別的話題。」(5013)

「會漏掉一些…比如說我問的問題他可能會沒有看到，因為他正在打他自己的，然後他就會把我之前問的以為是我在問他之後答的。」(3013)

「因為基本上就算如果他嗯他想要說自己一直打一直打，那他總是要按ENTER（輸入）呀，那他按ENTER的時候他一定要看螢幕，那他就可能可以知道我有沒有打新的東西上去，一定會注意到的這樣，那有比較有可能的問題就是說，他可能不知道我是在問他那一個句子，他可能會以為是他在之後打的，可是我是在問之前打的，所以會有一點誤解。」(3032)

「一開始的時候會有比較大的問題是，兩個人誰講完了、誰還沒講完，另外一個又接下去答，可能就比較沒有那個默契，可能要進行到一點時間之後比較有那個默契，就是說他打完你才接在下面打這樣。」(3009)

## 六、容許準諮商員有時間從容思考

「我覺得在網路上思考的時間會比面對面思考的時間多，容許我思考久一點。你面對面如果思考超過五秒鐘就有點尷尬，會覺得好像接不下去這樣，可是在網路上你超過五秒甚至十秒都沒有關係，因為他會認為說你還在打字，不然就是說可能傳的速度上會慢一點，所以網路上會比較多思考，會想說下一個要怎麼問，或要怎麼回答。對新手而言，我覺得會比較能夠適應的，想的時間會比較久。」(4025)

「我是覺得面對面他可能是會說的比較多，可是他說的很多的東西不是問題的重點，在整理上面有點累，然後講很多也不知道要從哪裡抓，東湊西湊，東抓西抓。網路上通常比較不容易東扯西扯，除非是你自己跟他扯的，才會誤導被諮商的對象，所以如果談的事單一事件的話，從頭到尾都是講那件，不容易被扯開話題。」(4039)

「(網路諮商)比較會注意到他的關鍵字，那談話的話就很難，就好像子彈一樣一直一直講。」(1088)

網路諮商透過文字交談，再加上電腦傳輸需要一定的速度，對談的雙方都不致預期對方瞬間回覆訊息，這種互動方式容許準諮商員有比較多的時間思考，不僅態度得以比較從容，也比較能掌握對方的文字裡頭的關鍵意義，甚至不滿意自己的處理方式時，諮商員還可以及時修正：

「這邊(網路諮商)我可能還可以思考一下吧，打錯還可以趕快刪掉再重打，那這邊(面對面諮商)講出去就收不回來啦，就只能任它這樣一直下去。」(3022)

## 七、不容易掌握當事人的非口語行為和情緒

「我想因為看不到人所以比較沒有辦法去感受他的非口語行為，你得到的訊息就不完全了。如果說他打出來的一行字，對我而言的話其實我覺得倒是還好，就是說文字對文字、說話對說話，其實都沒有關係，只是比較擔心的是他的沉默，可能是用點點點代替，但是他沉默的時候他是焦慮的、或者他是怎麼樣的我

們並不知道。」(2016)

「假如說講到很悲傷的事情，說不定對方已經在哭了，你並不知道，或者對方覺得根本沒有什麼的，你就說你不要難過，可是明明就沒有這個樣子。」(5085)

「其實語言要配合上聲調它才算是一個情緒的反應，那問題是你在字裡行間你是看不到他的這種情緒，你可能會推測錯誤。」(2027)

「你看不到他的一些非口語行爲，你全部都只知道他用文字陳述出來的一個內容、他想要講什麼，可是你可能因為沒有注意到他的非口語行爲，所以可能就不會強烈去感受到他那時候要表達的情緒是什麼。」(2014)

網路諮商最受到質疑的地方也許就是無法看到交談對方的非口語行爲，連帶的諮商員也不容易掌握當事人有關情緒反應的訊息，受訪者在進行完網路諮商後，都明確的指出這個差異與困難。事實上運用網路文字交談時，也可以利用特定的符號來表達說話者的情緒，只是這些符號雖然豐富，卻仍然有不足之處：

「還有一些就是他會用一些電腦的符號來代表自己的情緒，這樣smile的或是很憂愁的，就是類似這樣子，用電腦打，可是沒有很大的幫助，不知道那是他真正的情緒還是他只是順手打下來。」(4016)

「我們不知道他（符號裡）所謂的難過是難過到眼框含著淚水的難過，還是只是心情很沉悶，那種程度又不太一樣。」(1051)

「那些符號其實就是大家在網路中聊天所創造出來的一些符號，其實符號種類蠻多的，可是我不太用，因為畢竟人的情緒太多種了，太多樣了，可能不太能只用那一兩種或是十幾種符號來表示。」(2015)

「網路上情緒的符號是很多，其實夠可以代表，可是，我不能夠真正的了解

它是不是真正代表是這個，因為代號跟情緒是不一樣的，我是覺得代號歸代號。其實網路上它代表情緒的符號很多，可能不只幾十種，只是大家都會記比較簡單的那幾種而已。比如說大家都會通用高興或是快樂，這兩個是不太一樣的，可是大家都會用笑臉來代表，分不太清楚，因為你不知道他是快樂還是高興。」(4017)

## 八、技術的使用

「我認為就質來說啦，網路諮商用的技術比較…質比較重，因為你在用你每一個字的時候，你在講你每一句話的時候，你其實都很已經有時間讓你去思考我用的這技術是什麼，同理、摘要，你那時候是馬上會很清楚的知道，可是你在說話的時候你可能只有零點幾秒的時間讓你去消化他說的話，馬上做出回應來，你沒有機會去思考這句話是什麼，所以你可能會發現網路諮商的幾乎每一句或者是隔一句就會有就會有一些精細的技巧出來，可是你在做面對面的諮商你會發現一大片廢話。」(2058)

「因為（網路諮商的）東西比較少吧，然後在你知道說他用什麼話，你會知道用什麼話回饋，你會知道用什麼技術，那這邊就是馬上就是做反應，馬上面對面就不知道自己用什麼技術。」(5066)

「我之前吧，我會覺得很挫折，覺得自己對於技術的使用可能不是那麼的純熟，以及對於技術的認知不是那麼的足夠，可能我之前最清楚的就是同理跟反映情緒或立即性，可是其實還有一些其他的技術我可能學過，可是我不知道我是不是真的能用出來，可是在這次（網路諮商）的經驗之中我覺得蠻好的，可以去檢視自己學習的一些東西。」(2031)

諮商員接受訓練的初期，大概都會接觸到諮商技術的介紹和使用，準諮商員們再面對個案時，往往滿腦子想的就是要使用何種技術、如何使用該種技術等問題。透過網路諮商特殊的交談方式，受訪者也體驗到某些技術的運用，的確和面對面的諮商情境有所差異。普遍來說，諮商員覺得在網路上使用技術比較能有勝任感，也比較純熟；其他特色還包括不輕易給建議，不需時常做聚焦，對反映情

緒、摘要、高層次同理等同理心技術更能夠掌握：

「在網路上我自己是覺得我比較不容易給他建議，如果是面對面的話，我自己可能很容易很衝動很想就給他建議，我覺得你應該這樣做這樣做這樣做…我是覺得面對面的時候比較容易感同身受吧，會覺得把他的事當作自己的事，會覺得應該要這樣做，就教他。」(4031)

「網路上通常比較不容易東扯西扯，除非是你自己跟他扯的，才會誤導被諮商的對象，所以如果談的事單一事件的話，從頭到尾都是講那件，不容易被扯開話題。…面對面就有可能發生說扯到很遠，自己都會覺得很奇怪，就要用聚焦，把這裡再拉回來，扯的話題太遠的時候，有時候離的太遠會有點累。」(4039)

「這個（網路諮商）抓關鍵字比較容易吧！…因為有時候他那句話你可能一開始看沒什麼感覺，那他可能後面又講了什麼，那你就會覺得他前面這句話可能有透露一點那種訊息。」(3064、3065)

「（在做反映情緒時）因為可能我覺得他很明顯就不是很喜歡（面對面談情緒）那種感覺，他會跟你說還好還好，可是網路諮商的話，我的感覺是他就可以比較大方說對啊就是這樣。」(3068)

「比較多的都是情緒反映，在網路上。」(1037)

「我覺得我最多只能再做到摘要或者是去猜測他。…我只是要確定說，我知道的對不對，這樣我才可以繼續下去。」(3040、3041)

然而也因為受限於打字數目不若談話速度快，諮商員認為對個案的資料收集不夠廣泛，諮商員因而必需隨時為自己和個案做連結，所幸在諮商過程中雙方文字交談的內容可以反覆對照，此外，網路諮商也有助於諮商關係的建立，具有做為先於進一步諮商媒介的功能。

「因為收集資料要問很多，也就是要打很多字，所以就是會比較簡單。」  
(4009)

「你可能就只能藉由中間的一些片段，然後把它連接成你所要的資訊。所以，反而變成說你在網路諮商的過程之中，你的連結就會變得很重要了。」  
(2054)

「因為像網路諮商的話，你可能談了很久，我會覺得這個比較可以專注，比較可以記得說你之前談到些什麼，因為可能那些字可能都還留在上面，還看的到。」(3049)

「因為你要一開始面對一個不認識的人講那種東西，有的人可能會覺得說我不認識你，我可以盡情的講。…我覺得要配合吧！就是可能一開始他不願意的話，那你上網他願意跟你講，那講了幾次他可能就願意面對你講，我的感覺是這樣。」(3102、3101)

## 九、方便得到諮商內容逐字稿

「印出來只要兩分鐘，我因為用的是ICQ，基本上那個順序是不會變的，就是直接反白列印下來就好了。」(4005)

在諮商員的養成教育之中，諮商內容逐字稿是讓準諮商員檢視自己工作過程的有效方法（張景然，民82）。研究者詢問受訪者在網路諮商進行完畢之後，花費多少時間完成諮商過程逐字稿，1號諮商員回答：「直接印下來就好了」(1058)；4號諮商員也只花了兩分鐘；其他諮商員由於編輯過對話順序，花費的時間從二十分鐘（2005）到三小時不等（5015）。大致而言，比起謄寫面對面諮商錄音帶所需的時間，節省很多。5號諮商員也提到網路諮商內容保存的方便性和自我督導的功能：

「網路諮商的東西要比面對面諮商的東西更容易保存下來吧，面對面的話就是錄音啊，錄音你一定要把它寫成逐字稿，那你回去看的時間會比較專心。可是

像網路的話你只要把它全選存下來以後，你想要看就可以看，然後面對面諮商你要錄音又要刻意把它翻成逐字稿才算是一個紀錄吧，並不會有人去聽錄音帶，那這個也是一個很大的方便的地方。」(5020)

## 十、網路上的工作環境

因著使用電腦配備、交談軟體、和上網時機的不同，受訪者在諮商進行過程中所受到的干擾程度也不一樣，有的從頭到尾都沒有受到阻礙，也有人提到了失敗的經驗，甚至對談資料全部流失，這是大異於面對面諮商之處：

「我們是在TALK上面，所以不會有人干擾。」(3060)

「如果說不要有人打斷你就能很專心。其實如果說是旁邊有人跟你講話，那你可能會跟他講你有事情，那也不會影響到裡面這個人。那如果說是網路上有人丟水球（插話）過來的話，那你也可以馬上打一句說我很忙不要打過來，或者是說就當作沒有看到，那他也不會影響到他。」(3076)

「網路上的干擾除非你是斷線，網路有問題斷線才会有干擾，不然是應該沒有任何干擾。…因為我用的是ICQ，我開著嘛，所以任何人都可以跟我說話。…（被看到）其實是不可能的，可以用隱形的功能，就是我們雙方都隱形，彼此看得到彼此，然後別人就看不到我上線了，就不會跟我說話。…通常在聊天室裡聊，大家看得到的話，除非聊天室裡面其他人都蠻無聊的，才會去注意到你，不然不會理你在說什麼。」(4036)

「有時候可能…譬如說像你自己打的字喔，你按ENTER可能要過很久很久很久你才可以在自己的螢幕上看到自己打的字，那基本上那對方也是這樣。」(3046)

「其實我應該是要做四次，那是因為有一次打到一半它就很慢很慢，然後就覺得很奇怪啊，為什麼變這樣，我以為他在想，然後就斷線了啊，資料就流失了啊。」(1072)

## 十一、諮商員與當事人的口語互動

由於受訪者陸續進行諮商、製作諮商逐字稿、一直到接受訪談為止，相隔大約為一至兩個月不等，為了讓受訪者在訪談時對他們的工作印象能更加深刻，研究者準備了他們的諮商逐字稿讓他們做參考；在進行資料分析時，這十份諮商逐字稿也用以對照本研究的相關討論內容。表一和表二分別統計了諮商員與當事人的口語反應類別和次數。

整體而言，諮商員在面對面諮商中的口語反應數量明顯高於網路諮商。在口語反應的類別上，出現最多的口語行為依次是：蒐集資料、摘要、反映情緒、輕微鼓勵、高層次同理心、澄清、和探索情緒；使用最少的類別依序則為：建議、補充、聚焦、其他、面質、立即性、和解決問題等。準諮商員們常用的口語行為都和探索和同理個案問題的技術有關，而比較少出現的部份則是傾向解決問題所需的技術，這和他們的訓練階段有很大的關聯。如果與國內外文獻（例如許秀惠，民82；陳慶福，民84；陳慶福和謝麗紅，民83；Hill et al., 1979; Hill et al., 1981; Hill et al., 1983）相對照，在輕微鼓勵、情緒反映（常用）、面質（少用）的使用上頗為一致，但由於本研究有一半的口語反應類別不屬於「諮商員口語反應類別系統」的分類，不容易與既有文獻做完整比較。

如果排除單一諮商員特定的口語表達習慣，網路諮商情境比起面對面諮商明顯的常用口語反應僅有「輕微鼓勵」和「贊成-再保證」兩項；在網路諮商中比較不足之處為：重述、反映情緒、高層次同理心、蒐集資料、補充、摘要、及探索情緒，這個現象和受訪者的經驗報告很一致，亦即網路諮商中對話精簡，也不容易掌握雙方的非口語行為。

再如表二所示，一如諮商員的行為，當事人在面對面諮商中的口語反應數量也明顯高於網路諮商。詳細言之，當事人使用最多的口語行為依次是：描述事件、同意、情緒體驗、說明態度、解釋、否定、和澄清；出現最少的類別依序則為：沉默、其他、探討諮商關係、和疑惑。這個發現和以往研究（例如陳慶福和謝麗紅，民83；Hill et al., 1983）相比較則是十分吻合，當事人在描述（事件）、簡單反應（本研究區分為同意、否定、和澄清）、（情緒）體驗等項目出現的機會偏高；而在討論計劃、探討諮商關係、沉默、及領悟方面，不是鮮少出現就是從未出現過。

就網路諮商與面對面諮商的情境相比較，當事人在網路上並沒有任何一項口語反應的次數明顯高過面對面諮商，卻在描述事件、情緒體驗、說明態度、同意、否定、澄清等項目上較少有機會探索或表達。究其原因，應該也是網路諮商文字對談的訊息不足所造成。不過就單一口語反應出現的數量而言，當事人在網路諮商中也都有充分的機會描述事件和體驗情緒，而由「同意」反應的頻繁程度來看，當事人也能在網路上充分接收到諮商員所表達的同理心。

表一  
諮商員的口語反應類別及次數

諮商員編號 口語反應	1		2		3		4		5		小計		合計
	I	W	I	W	I	W	I	W	I	W	I	W	
輕微鼓勵	4	6	4	4	6	15	1	13	13	39	28	77	105
贊成/再保證	7	7	4	1	5	11	1	9	1	2	18	30	48
提供資料	2	7	10	3	6	2	3	4	1	0	22	16	38
直接指導	6	8	4	1	2	2	3	1	1	2	16	14	30
重述	2	2	8	0	7	0	1	2	17	1	35	5	40
反映情緒	10	9	11	3	31	20	18	8	12	13	82	53	135
解釋	10	11	5	0	8	6	0	3	1	4	24	24	48
面質	1	6	3	0	4	0	2	0	1	2	11	8	19
自我揭露	6	11	5	2	3	1	0	1	1	4	15	19	34
其他	2	5	0	1	0	2	2	3	2	1	6	12	18
高層同理	6	7	11	2	5	5	10	7	6	0	38	21	59
結構	4	3	2	0	2	1	1	2	1	4	10	10	20
蒐集資料	20	28	47	10	36	15	25	23	20	12	148	88	236
聚焦	1	2	4	1	2	0	1	2	0	2	8	7	15
補充	1	1	0	0	4	0	2	0	4	0	11	1	12
立即性	1	1	4	2	2	3	2	0	2	5	11	11	22
摘要	18	16	30	8	30	10	24	16	9	9	111	59	170
具體	0	7	9	3	2	6	3	8	4	1	18	25	43
澄清	4	6	10	3	8	6	5	3	13	1	40	19	59
解決問題	3	3	2	2	4	3	3	3	3	1	15	12	27
探索情緒	3	3	11	3	7	4	6	5	7	5	34	20	54
建議	2	1	2	1	2	0	0	1	0	2	6	5	11
合計	113	150	186	50	176	112	113	114	119	110	707	536	1243

I：面談；W：網路諮商

表二  
當事人的口語反應類別及次數

諮商員編號 口語反應	1		2		3		4		5		小計		合計
	I	W	I	W	I	W	I	W	I	W	I	W	
描述事件	50	52	32	15	106	36	54	50	34	249	276	177	453
情緒體驗	30	22	14	5	47	24	21	23	21	13	133	87	220
諮商關係	0	9	9	0	0	2	2	5	0	2	11	18	29
沉默	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	2
其他	1	4	2	1	0	2	4	3	1	2	8	12	20
說明態度	25	19	20	1	9	15	22	14	15	11	91	60	151
同意	48	31	24	15	54	20	38	34	31	10	195	110	305
否定	5	3	37	5	8	7	7	3	7	6	64	24	88
澄清	4	5	24	2	15	5	10	3	11	5	64	20	84
疑惑	6	6	8	3	0	2	2	4	4	6	20	21	41
解釋	4	11	8	6	14	14	11	8	12	11	49	50	99
合計	173	162	178	54	253	128	171	147	136	90	911	581	1492

I：面談；W：網路諮商

## 討論與建議

### 一、結論的形成

本研究是國內首次網路即時諮商的實證研究，研究者蒐集的研究資料將可有效回答「準諮商員在網路即時諮商的經驗為何？」的問題。研究者以修習「助人專業」取向的大學準諮商員為對象進行深度訪談，根據前述訪談資料的分析，產生以下五項結論：

結論一：準諮商員進行網路即時諮商的感覺是不會感到緊張、壓力較小、有虛幻感、與當事人地位較平等、使用網路進行諮商是很普通的經驗、有成就感，其他感覺還包括好奇、怪怪的、很辛苦。

過去有關新手諮商員進行諮商工作的研究都顯示，這個階段的諮商員常會有不安、緊張、焦慮等處在壓力情境下的反應（張景然，民89），本研究參與者報告的情緒反應在對照傳統面對面諮商方式之下，卻有截然不同的結果。這些情緒反應可能來自使用電腦網路做為溝通媒介所引發的，也有的是與面對面諮商對比之下的差異。例如，新奇的感覺可能掩蓋了焦慮感；而壓力較小是比較面對面諮商的結果，準諮商員進行網路諮商應該還是會感受到一定程度的壓力的。此外，

本研究所徵選的參與者平日即習慣經常上網交談，這樣的經驗或許有助於抱持平常心持續與當事人交談。

結論二：準諮商員進行網路即時諮商之後認為，當事人會因匿名作用而比較沒有戒心，願意揭露深入的個人經驗，然而因為藉由電腦傳送訊息，網路上的交談內容並不是絕對安全。

本研究中的1號、2號、4號諮商員網路諮商的對象都是全然陌生的當事人，他們很能體會網路匿名現象所帶來的深度揭露效果。3號和5號諮商員係約定原先相識的友人上網進行諮商，其中3號諮商員的友人主動表示不習慣面對面諮商，情願透過網路交談，顯示網路諮商比較可以令人放心揭露個人問題；而5號諮商員對網路交談的隱密性存疑，原因可能是這位諮商員對網友存有不適當的「反移情」反應，擔心被發覺。由於這項實驗並未嚴格禁止諮商員與相識的友人做諮商，乃致發生這個現象。在真實網路諮商情境中如果對談雙方都是陌生人，諮商員當可減緩這種擔憂。

結論三：在網路上諮商員與當事人的對話精簡，可能遺漏某些訊息，但也容許準諮商員有充裕的時間思考。

受到打字速度和電腦傳輸速度的影響，諮商員與當事人雙方交談的內容自然形成簡潔的文字以節省時間，如此可以在固定時間內交流更多的訊息。受訪者表示，這種溝通方式意外的使他們能有較充裕得時間思考如何回應當事人的問題。對於新手諮商員而言，不論是將個案的問題概念化或琢磨諮商技術的使用，都是很感到困擾的任務，網路諮商進行的節奏略慢於面對面談話的速度，十分有利於準諮商員們所需的時間，好比學習任何技藝，在還無法一氣呵成之前，練習緩慢的「分解動作」是學習者所企盼的。本研究安排的諮商進行時間，均依照傳統慣例設定為一小時，基於文字交談速度的不足，未來網路諮商實施時間不妨考慮適做延長，以增進談話內容的深度和周延性。

結論四：網路諮商中的諮商員不容易掌握當事人的非口語行為和情緒，心態上傾向探索問題勝於解決問題，在諮商技術使用上不輕易給建議，不需時常做聚焦，對反映情緒、摘要、高層次同理等同理心技術的使用更能夠勝任。

要提醒新手諮商員避開問題解決的傾向，協助當事人探索其問題和情緒，並充分表達其同理心，是諮商員教育者很費工夫的任務。研究參與者在網路諮商中因為溝通方式所限，不致於有「說教」式的長篇大論或建議，倒是網路諮商的一

個特色。不過準諮商員們也提到，僅僅透過文字的傳達，對於當事人的非口語行為和情緒很不容易掌握，這一點也是國外相關研究所強調的（例如Illovsky, 1994; Zgodzinski, 1998）。雖然在網路上的溝通可以藉助許多符號來表達情緒，受訪者仍嫌這些符號表情達意的功能不足，這是網路諮商要被諮商員與當事人充分接受最需要突破之處。為避免網路諮商因得不到非口語行為而輕忽非口語行為的現象，網路諮商員宜善用充裕的互動時間，揣摩當事人字裡行間透露出來的訊息及絃外之音，諮商督導者甚至可以臨場督導而不致干擾當事人的情緒，這比起使用單面鏡、監視器和耳機做臨場督導，顯然要方便多了；此外，網路諮商的特殊情境也是提供缺乏經驗的準諮商員同時諮商（co-therapy，亦即由兩名諮商員協同輔導一名當事人）的良好合作機會。

結論五：網路上的工作環境隨所著使用電腦配備、交談軟體、和上網時機而有不同，有時難免受到干擾。網路諮商內容的逐字稿可以輕易並妥善保留，對諮商員的教育訓練意義重大。

網路諮商可以讓諮商員和當事人選擇在雙方最適宜的時間和地點進行，尤其在電腦使用日趨普及的趨勢下，不失為方便、彈性的溝通工具，也可以免去舟車勞頓之累，部份受訪者提到的干擾情況，也可以經由電腦設備的提昇而獲得改善。在一次訪談當中，研究者曾和受訪者還談到網路諮商的另一項「意外」功能，這是來自過去大學層級的諮商員每每只能以中小學生做為諮商實習的個案，然而透過電腦網路做媒介，要找到成人個案並不困難，諮商員也不致因為年紀或性別因素，錯失了廣泛接觸個案的機會。網路諮商對於諮商員養成教育的另一項功能是，諮商進行內容可以很容易的保留下來，這類諮商逐字稿有助於訓練諮商員的自我覺察、個案問題再評估、檢視諮商員的諮商技術及介入策略，比起傳統諮商錄音、謄寫逐字稿的方式，十分經濟和精確。

## 二、對未來實施網路諮商和研究上的建議

能夠瞭解使用網際網路進行諮商的優缺點是Morrissey所提，未來準諮商員應具備的科技能力（張景然，民90；Morrissey, 1998），本研究的實驗目的即在於協助修習諮商課程的學生更具備科技化時代的諮商專業素養。研究程序是透過深度訪談的方式，讓受訪者回憶實施網路諮商的歷程，同時也與面對面的諮商經驗做了一些對比，來評估未來結合心理諮商和網際網路這兩種專業的嘗試，期望藉

由網際網路的普遍性、時效性、和方便性等優點，擴展心理諮商服務的層面，研究成果對各諮商歷程研究者、諮商員教育訓練工作者、學校或社區提供網路即時諮商服務等各層面均有參考價值。

參與研究進行的準諮商員是平日習於上網聊天的大學生，並且願意嘗試從事網路諮商實驗，研究者並不刻意強調標準一致的諮商工作環境，藉以獲得研究參與者廣泛的經驗報告。

同樣的，對於日後有意從事網路即時諮商的諮商員而言，由於這是新興人際的溝通型態，研究者建議如果能充分熟悉網路使用的特性，並且保持高度興趣和熱忱，諮商員做起來會比較得心應手，對網路諮商效果的提昇也能有所助益。

本研究分別有三位受訪者對網路諮商的經驗描述中提到「在網路上就覺得大家都是朋友」（4026）、「因為是網友…願意跟你聊那麼多」（5060）、「當作自己在寫日記」（3070）和「談的頂多是那種被別人看到也沒關係的東西」（5081）等陳述，在本質上難免令人懷疑準諮商員和當事人在網路上的交談究竟是諮商或是一般的網路談話。本研究三位分析者對於網路諮商逐字稿的口語分析歸類出頗具一致性的信度水準的類別，或可免去上述的部份疑慮。未來在研究上或諮商員的養成訓練上，可考慮讓研究分析者或諮商督導者透過諮商逐字稿的內容分析，對網路諮商內容進行專業判斷，作為樣本取捨的標準，同時也可以提昇網路諮商員的工作品質。

根據受訪者的經驗說明，有時會為了完成作業而不得不冒著雙重關係的禁忌進行諮商實習，這種現象不論在面對面諮商或網路諮商中都有發生過。受訪的諮商員的網路諮商對象中有同學、網友、甚至可能包含存有好感的異性網友，如此的關係可能有違諮商的本質。除了引用本研究發現時，宜限於與本研究性質相近者外，未來在研究上應力求諮商關係的單純化，俾能獲致更真實的結論。

本研究中的研究者兼具受訪者任課教師、訪談者、及資料分析者多重角色，除了分析資料時可以藉由其他兩位分析者共同校正研究資料以外，在訪談中受訪者與訪談者先前在課堂上的互動經驗或許有助於雙方建立起投契（rapport）的關係（Patton, 1990），即便如此，研究者在訪談過程中仍儘可能保持客觀立場。舉例而言，當研究者在訪談中發現5號諮商員可能對面前的訪談者（同時也是老師）角色有所混淆時，研究者即刻表明在這個訪談中，雙方屬於訪談者與受訪者的關係，有些諮商過程上的問題即使研究者心中清楚，還是很希望聽聽受訪者的經驗

和感受。

對話速度不夠快、資料收集不夠廣、以及不能看到對方的非口語行為，是受訪者對網路諮商一致的印象，這個研究結果也為Illovsky（1994）和Zgodzinski（1998）的說法提供了實徵性的支持。為改善這些缺失，可以考慮適度加長每一次網路諮商的時間，多使用澄清（clarify）的技術來釐清諮商員與當事人雙方說不清楚或說不完整的地方（Hill & O'Brien, 1999），以及採取問題解決或短期諮商的模式來替代關係/體驗取向的諮商方式。至於非口語行為的有效掌握，未來在諮商員訓練過程中，有必要加強諮商員從文字中覺察當事人的情緒及意圖，諮商員本身的文字傳達也要讓當事人明確了解，或許在網路諮商中反覆確認對方文字所表達的意思會成為有別於面對面諮商方式的必要程序。

在顧及專業倫理的前提下，網路即時諮商的內容是諮商員教育訓練過程中的良好教材。網路諮商原本就不是適用於每個諮商員和當事人，它也無法取代面對面的諮商方式。現階段的實用性或許在諮商員訓練課程中比較有意義，因為網路諮商具有如同技能學習「慢動作」或「分解動作」的效果，可以容許準諮商員有時間從容思考，卻不會使諮商的進行顯得突兀，這將有助於使準諮商員熟悉真實且詳細的諮商歷程；未來使用角色扮演的網路即時諮商來模擬諮商情境，可以在保護當事人身分免於曝光的情形下，提供準諮商員更真實的訓練環境；而網路諮商的特殊情境也是提供缺乏經驗的準諮商員同時諮商和即時督導的絕佳機會。

諮商內容逐字稿對於諮商員訓練或是諮商歷程研究而言，都具有重大的意義（張景然，民82），網路即時諮商中諮商員與當事人的對談內容均得以完整保存，節省一般諮商督導和諮商歷程研究所必要的錄音（影）及謄寫逐字稿的工作甚鉅。對於正在接受訓練中的準諮商員們將可減輕謄寫逐字稿的負擔，諮商員和當事人雙方也可以減少受到錄音（影）設備的干擾或心理壓力，更完整且方便的在督導過程中呈現其諮商內容；日後諮商歷程的研究也將可以因為諮商逐字稿的方便取得，而提昇其研究品質。

此外，網路諮商可以增加學校輔導工作的服務範圍和層面，學生也可依不同需求而有較多的求助管道，輔導教師更可避免教學與輔導雙重關係的衝突；對社區諮商機構、在網路上提供諮商服務的人士、和經常上網的社會大眾來說，由於一般人仍有視心理困擾為不名譽的觀念，以致對於求助專業諮商輔導人員的協助每每裹足不前，網路諮商匿名性的特色或可消除一般人的這種顧慮。

本研究的內容設計主要在於了解準諮商員的網路諮商經驗，文中也就收集到的資料分析比較網路諮商與傳統諮商歷程在形式上的差異。諮商員透露的情緒反應和從事面對面諮商的經驗有所不同，諮商技術的使用也傾向探索當事人問題，而情緒的掌握有所欠缺。研究所得到的兩類諮商內容逐字稿都值得進一步做歷程分析，此一結果或將有別於受訪者本身的體驗。換句話說，對於準諮商員使用網路諮商的經驗探索，所得到的資料都是屬於受訪者主觀的認知或情緒經驗，以一個完整的諮商行為而言，並不週到。首先就使用這種新式諮商方法的另一個主體，也就是諮商當事人，在網路上的經驗尚可以進一步探查。即便如此，對於網路諮商的了解還是侷限在形式部份，實質上的諮商效能（包括諮商員、當事人、和督導者的觀點）研究、諮商員能力的評估、和方興未艾的諮商歷程研究等，都是日後從事網路諮商研究可以進行的方向。

再以網路團體諮商為例，可以進行研究的層面也很多。團體諮商的研究比較困難的地方在於團體組成人員的互動頻繁，想要做細膩的團體歷程研究只有錄影一途，錄音或觀察紀錄都只能掌握團體大致的進行方向。藉由網路的團體溝通，其文字溝通內容完整保留的特性，將有助於提昇團體歷程研究的品質。

本篇研究對於「網路諮商」的定義都只限定在使用文字的線上交談方式，廣義的網路諮商還可以透過電子郵件、網路電話、遠傳視訊、甚至虛擬實境等方式為之。研究者在「緒論」部份提到，電子郵件和網路電話與國內輔導實務界行之有年的信件輔導和電話諮商性質相似，然而以往有關這兩類諮商方式的研究原本就為數不多，加以使用網際網路具有經濟、快捷、匿名、和時尚性等特色，未來也是研究網路諮商可行的題材。遠傳視訊雖然因為電腦相關配備造價昂貴，不容易為當事人（或團體成員）所使用，唯本研究發現因網路文字溝通所產生的非口語行為不易覺知現象，可以藉由遠傳視訊來克服，在研究上仍有其意義；虛擬實境的研發和使用則是對於諮商員教育訓練具有實質的幫助。



## 參考文獻

- 王智弘（民87a）：**網路輔導與諮商相關的倫理問題**。論文發表於世界心理衛生與輔導會議，台北。
- 王智弘（民87b）：**網路上提供諮商服務所涉及的倫理考慮**。**應用倫理研究通訊**，7，1-6。
- 吳百能（民83）：**電腦網路在輔導工作上的應用**。**諮商與輔導**，105，43-45。
- 李華璋（民85）：**電腦應用在諮商及輔導的倫理問題**。載於牛格正編，**諮商實務的挑戰**（261-270頁）。台北：張老師文化。
- 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學系碩士論文。
- 張景然（民82）：**個別諮商技術與意圖實例演示—兼談督導與各案研討的型式**。**觀護簡訊**，196，2-11。
- 張景然（民89）：**原生家庭經驗與訓練層級對台灣地區團體諮商員反移情現象的影響研究**。**輔導學報**，21，37-62。
- 張景然（民90）：**新世紀美國諮商員教育的幾個新趨勢**。**諮商與輔導**，181，22-25。
- 陳慶福（民84）：**諮商員和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學系博士論文。
- 陳慶福和謝麗紅（民83）：**初始諮商員與當事人在晤談過程中之口語互動與晤談感受分析研究**。論文發表於諮商歷程研究研討會，彰化師範大學。
- 黃惠惠（民85）：**助人歷程與技巧**。台北：張老師出版社。
- 楊明磊（民87）：**在網路上進行即時個別諮商的相關議題**。**學生輔導**，56，100-109。
- Bloom, J. W. (1997). *NBCC WebCounseling standards*. ([http://www.counseling.org/ctonline/news/nbcc\\_standards.htm](http://www.counseling.org/ctonline/news/nbcc_standards.htm))
- Bloom, J. W. (1998). *Standards for the Ethical Practice of WebCounseling* (<http://www.nbcc.org/ethics/wcstandards.htm>)
- Casey, J. A. (1994). *Use of technology in counselor supervision*. ERIC Digest. (ERIC Document Reproduction Service No. ED 572 357)

- Cohen, G.E., & Kerr, B. A. (1998). Computer-mediated counseling: An empirical study of a new mental health treatment. *Computers in Human Services, 15* (4), 13-26.
- Cooper, D. L., & Dean, L. A. (1998). The past, present, and future of student affairs: A professional profile of Theodore K. Miller. *Journal of Counseling and Development, 76*, 198-201.
- Cumming, A. L. (1989). Relationship of client problem type to novice counselor response modes. *Journal of Counseling Psychology, 36*, 331-335.
- Galinsky, M. J., Schopler, J. H., & Abell, M. D. (1997). Connecting group members through telephone and computer groups. *Health and Social Work, 22*, 181-88.
- Greenberg, L., & Pinsof, W. M. (1986). Process research trends and future perspectives. In L. Greenberg & W. M. Pinsof (Eds.), *The psychotherapeutic process: A research handbook* (pp.3-20). New York: Guilford Press.
- Growick, B. (1983). *Computers in vocational rehabilitation: Current trends and future applications*. Washington, DC : National Institution of Handicapped Research. (ERIC Document Reproduction Service No. ED 246 574)
- Hill, C. E. (1982). Counseling process research: Methodological and philosophical issues. *Counseling Psychologist, 10*, 7-19.
- 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., Carter, J. A., & O'Farrell (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. P. (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., & Corbett, M. M. (1993). A perspective on the history of process and outcome research in counseling psychology. *Journal of Counseling Psychology, 40*, 3-24.
- Hill, C. E., & O'Brien, K. M. (1999). *Helping skills: Facilitating exploration, insight,*

- and action*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Hill, C. E., Thams, 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.
- Horan, J. J. (1996). Effects of computer-based cognitive restructuring on rationally mediated self-esteem. *Journal of Counseling Psychology*, 43, 371-375.
- Illovsky, M. (1994). Counseling, artificial intelligence, and expert systems. *Simulation and Gaming*, 25, 88-98.
- Ivey, A. E., & Authier, J. (1978). *Microcounseling* (2nd ed.). Springfield, IL: Charles C Thomas.
- Lichtenberg, J. W. (1984, April). *A computer program to assist counseling trainees in understanding interpersonal influence processes in their counseling*. Paper presented at the Annual Meeting of the American Educational Research Association, New Orleans, LA. (ERIC Document Reproduction Service No. ED 248 426)
- Morrissey, M. (1998, May). ACES Technology Internet Network drafts technology competencies for students. *Counseling Today*, 6.
- O'Farrell, M., Hill, C. E., & Patton, S. (1986). A comparison of two cases of counseling. *Journal of Counseling and Development*, 65, 141-145.
- Orlinsky, D. E., & Howard, K. (1986). Process and outcome in psychotherapy. In S. L. Garfield & A. E. Bergin (Eds.), *Handbook of psychotherapy and behavior change* (pp.311-384). New York: Wiley.
- Patton, M. Q. (1990). *Qualitative evaluation and research methods*. Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Patton, S. (1981). *The verbal interaction between counselor and client in an initial interview*. Unpublished mater's thesis, University of Maryland.
- Sampson, J. P. (1995). *Computer-assisted testing in counseling and therapy*. ERIC Digest. (ERIC Document Reproduction Service No. ED 391 983)
- Zgodzinski, D. (1998). Cyber therapy: The latest trend in problem counseling is Internet therapy via e-mail. *Internet World*, 7, 50-55.

# **Paracounselors' Experiences in Online Counseling: A Preliminary Experiment with a Counselor Training Project**

Ching-Jan Chang

Department of Social Psychology, Shih Hsin University

## **Abstract**

Although several helping professionals now offer counseling via the Internet, little empirical research exists on how this mode of delivery impacts counseling process and outcome. The current study provided an initial examination of the connection between online counseling and face-to-face counseling settings on undergraduate paracounselors' experiences as well as counselor's and client's verbal response modes.

Qualitative interviewing was used to collect research data from the responses of 10 counselor-client dyads. By using new categories based upon the "Counselor Verbal Response Modes Category System" and the "Client Verbal Response Modes Category System", according to the research data, this study explored the counseling process through content analysis. The main findings were that paracounselors felt less tense in online counseling, clients seemed not defensive, the online counseling setting allowed paracounselor to rethink skills they tried to use, while client's nonverbal behaviors were not easy to be reached. Also, online counseling has showed meaningful effects on counseling process research and counseling education procedure.

**Keywords:** online counseling, qualitative interviewing, counselor education, counseling process