

## 諮商關係改變歷程之研究

許雅惠

### 摘要

本研究旨在探討諮商關係改變的歷程。採歷程研究法，以3組諮商配對為研究參與者，分別收集案主與諮商師在諮商歷程前、中、後3個階段，每個階段2次晤談，共計18次晤談後之諮商關係重要事件記錄表、人際歷程回憶訪談逐字稿（各36筆）。資料分析採開放編碼方式進行，並加入時間序以發展完整諮商關係改變歷程。研究結果發現：（1）3組諮商配對在諮商關係建構初期均先形成初步情感連結，而後才展開諮商任務。（2）案主於諮商初期願意投入諮商關係與從諮商中獲得正向感受有關，諮商師則與感受到案主投入的意願有關。（3）案主歷經關係下降而願意重新投入的因素，與感受到諮商師持續的支持關懷有關；諮商師在關係中之自我覺察，有助於化解關係困境。

**關鍵詞：**諮商關係、歷程研究

---

許雅惠 文藻外語學院吳甦樂教育中心副教授 (95022@mail.wtuc.edu.tw)

## 壹、研究動機與目的

諮商關係是助人工作的核心，各理論取向均強調諮商關係的重要性，相關研究結果也顯示諮商關係對於正向諮商成效有顯著且實質的貢獻（王麗斐、杜淑芬、趙曉美，2008；Horvath & Symonds, 1991; Krupnick et al., 1996; Luborsky, Crits-Christoph, Mintz & Auerbach, 1988; Martin, Garske, & Davis, 2000; Marziali & Alexander, 1991; Orlinsky & Howard, 1986; Sexton & Whiston, 1994; Warwar & Greenberg, 2000）。郭瓊灑、李素芬（2009）研究發現諮商助益性因素之一為建立信任關係；因此，深入了解諮商關係於諮商中之運作歷程，是心理諮商實務工作者值得關切的重要課題之一。

Hill (2005) 以歷程的觀點探討諮商關係的變化，他指出成功的心理治療會歷經 4 個階段，包含：初始印象形成、治療開始階段（促進案主探索、發展個案概念化與處遇策略）、治療核心工作階段（理論相關任務、克服阻礙）、結束階段。隨著各階段進展，治療關係也需做調整與改變，在初始印象形成階段中，治療師與案主形成初始治療關係，治療師運用支持的技巧，讓案主感受到安全而無威脅的治療關係，以促進案主在治療中開放的意願；治療開始階段與治療核心工作階段，治療師與案主形成深層工作關係，案主與治療師互動中，可感受到治療師是有能力也願意協助他的，同時治療師也能增進案主的自信，讓案主感受到自己有能力做改變。另外，治療師與案主也可談論對於彼此的負向感受；結束階段中，真實關係（real relationships）增加，案主會視此段治療經驗是有價值的，同時也能以更真實的觀點看待治療師。

Obegi (2008) 參考依附理論來詮釋案主與治療師關係的發展，他將案主與治療師關係形成的歷程分為：前依附、形成依附、清楚分割依附、參與目標校正等，共 4 個階段。在前依附階段，案主會對於治療師是否為可依附的對象加以評估，並與治療師展開初步的接觸，及做表面問題的坦露，同時也會評估治療師的能力；形成依附階段，案主能將治療師視為一安全的庇護，在治療關係中探索個人隱私的議題；清楚分割依附階段，案主將治療師視為獨特而不可替代的諮詢者，案主會主動參與晤談，同時在與治療師的互動中感受到信任、被接納與被了解；參與目標校正階段，案主可感受到與治療師處於平等的位置，並能有自信地面對自己的問題、與治療師共同討論治療處遇計畫。

上述的論述中，均將諮商關係的變化視為是朝正向而深入的方向前進，但相關實徵研究發現，案主與諮商師所形成的工作同盟，可能隨諮商歷程進展而有不同的變化，Golden 和 Robbin (1990) 的研究中顯示，第 5 次至第 8 次晤談中，工作同盟有下降的趨勢，之後的晤談才又逐漸回升；陳慶福（1995）發現工作同盟在前 4 次晤談呈現直線上升的趨勢；Horvath 和 Luborsky (1993) 的研究中指出，諮商工作階段中，諮商師開始挑戰案主的病態模式，可能會造成工作同盟下降，之後案主感受到諮商所帶來的改變，工作同盟即會呈現上升。許育光（2005）以一位治療師與案主諮商過程之晤談內容，詮釋治療關係之變化歷程，從案主進入

治療關係，歷經治療師過於急促的介入，導致案主切斷彼此的關係，之後因治療師的自我覺察，接觸當下的自己，進而與案主貼近，讓治療關係復合，因此諮商介入可能使諮商關係產生變化。

回顧國內有關諮商關係的研究，有研究將諮商關係視為是一個探討的變項，探討諮商師個人的背景因素對於諮商關係的影響（張如芬，2006；張振芬，1991；廖鳳池，1993）、諮商關係對諮商成效之影響（沈慶鴻，1992）、使用特殊策略對增進諮商關係之成效（陳慧足，2005）。洪詩婷（2007）探討當事人在諮商關係中的權力經驗，許玉玲（2006）以自我敘說的方式探究自身在諮商關係中的經驗，許雅惠（2009）的研究探究諮商師在諮商關係建構上所遭受之文化衝擊與因應；但仍較少有研究將焦點置於個別諮商歷程中，諮商配對雙方對於諮商關係改變之知覺。Gelso 和 Hayes (1998) 將諮商關係界定為真實關係、工作同盟、移情及反移情等 3 個部份，因此，本研究在諮商關係界定上，不僅聚焦於諮商師與案主在諮商工作的討論，還包含個人真實的人際互動與情感的連結。諮商關係可能隨著諮商階段之進展，呈現不同的樣貌，若能於諮商各階段收集案主與諮商師雙方資料，應能對於諮商關係有較完整的了解。

基於上述研究動機，本研究欲以歷程研究的觀點，探討個別諮商中，案主與諮商師所知覺之諮商關係改變歷程，期能透過諮商配對，理解雙方於諮商關係改變的知覺，用以提供諮商實務工作者與諮商師教育訓練者在其專業工作之參考，亦希望藉由研究發現，豐厚本土化諮商關係建構之理論基礎。

## 貳、研究方法

本研究欲探討個別諮商中諮商關係改變的歷程，採重要事件取向 (Elliott, 1984)，針對每組諮商配對，在諮商歷程前、中、後 3 個階段各取 2 次（三組配對各 6 次，共計 18 次）於當次諮商晤談結束後，立即由諮商師與案主分別辨識當次諮商印象深刻、覺得重要或有意義的段落，作為本研究重要事件。研究者對諮商師與案主，分別進行人際歷程回憶訪談，之後對事件歷程進行分析，以蒐集研究對象在事件發生當時之內隱訊息與外顯行為的重要資訊。正式研究開始前，則先蒐集一對諮商配對之單次晤談資料進行前導性研究，之後始進行正式研究。

### 一、研究參與者

研究者將研究邀請函以電子郵件發送至各大專院校輔導中心、社區諮商機構，以及各諮商與心理相關研究所等，以招募研究對象。本研究共計邀請到 4 對諮商配對，其中一對諮商配對於第 2 次晤談後的訪談結束時，案主表示時間上無法配合繼續參與本研究，因此實際參與本研究之諮商配對共 3 對，研究參與者之背景資料如表 1。本研究所界定之諮商師的標準如下：(1)具備合格之諮商心理師證照；(2)目前持續從事諮商工作。

3 對諮商配對接受諮商晤談的場域均在大專校院諮商輔導中心，且案主均為第一次接受諮商晤談、主動來談。諮商師 A 的諮商理論取向為認知行為取向，諮商師 B 及 C 的諮商理論取向均為關係取向。3 對配對中，僅配對 A 之諮商師與案主為不同性別，配對 B 與 C 的諮商師與案主則均為女性。配對 A 晤談次數共計 12 次，來談主要議題為親子關係；配對 B 晤談次數共計 10 次，來談主要議題為人際關係；配對 C 晤談次數共計 10 次，來談主要議題為時間管理。

## 二、研究工具

### (一) 諮商關係重要事件記錄表

研究者參考重要事件研究取向與方法 (Elliott, 1984)，再根據本研究之需要擬定諮商關係重要事件記錄表，其形式如表 2。在諮商晤談結束後，由諮商師與案主分別填寫，以確認其所知覺之重要事件內容及大概範圍。本研究之諮商關係

表 1 研究參與者基本資料一覽表

配對	諮商師	案主	晤談數
A	1.女性，30-35 歲，諮商輔導系所碩士。 2.工作經驗：諮商年資約 7 年。 3.工作場域：大專院校專任輔導老師 4.工作取向：認知行為取向	1.大三男生，22 歲。 2.第一次接受諮商。 3.來談主要議題：親子關係	12 次
B	1.女性，35-40 歲，諮商輔導系所碩士。 2.工作經驗：諮商年資約 9 年 3.工作場域：大專院校兼任輔導老師、 社區機構兼任心理師 4.工作取向：關係取向	1.大一女生，19 歲。 2.第一次接受諮商 3.來談主要議題：人際關係	10 次
C	1.女性，45-50 歲，諮商輔導系所碩士。 2.工作經驗：諮商年資約 13 年 3.工作場域：大專院校兼任輔導老師、 社區機構兼任心理師 4.工作取向：關係取向	1.大二女生，20 歲。 2.第一次接受諮商 3.來談主要議題：時間管理	10 次

表 2 諮商關係重要事件記錄表

重要事件一
1.簡述重要事件
2.覺得重要或有意義的原因
3.在事件中的感受
4.在事件中的想法
5.該事件對於你在諮商關係中的影響

重要事件，認定方式由諮商師與案主雙方分別認定，諮商師 A 所知覺之重要事件為 7 件，案主 A 知覺之重要事件有 7 件，共同知覺之重要事件為 4 件；諮商師 B 所知覺之重要事件為 7 件，案主 B 知覺之重要事件有 7 件，共同知覺之重要事件為 4 件；諮商師 C 所知覺之重要事件為 6 件，案主 C 知覺之重要事件有 7 件，共同知覺之重要事件為 4 件（如表 3）。

## （二）人際歷程回憶訪談大綱

研究者在本研究中，同時擔任諮商配對雙方之訪談者，為儘量避免干擾諮商進行，於訪談進行前先向雙方說明對於訪談所得資料保密，同時案主與諮商師的訪談分開進行，若案主或諮商師對對方有負向想法感受之表達時，研究者保持中立的立場，僅做聆聽並針對不清楚的訊息加以詢問，而不做其他介入。

在諮商晤談後 48 小時內，分別對諮商師與案主進行諮商關係重要事件人際歷程回憶訪談，訪談大綱的擬定係研究者參考 Elliott (1984) 建議的重要事件人際歷程回憶訪談，所需涵蓋之各個面向，並根據研究目的加以擬定。訪談大綱的內容如下：

- 1.請您大約描述您真正進入這次諮商之後，在整個諮商過程中讓你印象深刻、對於你們諮商關係造成衝擊的段落，以及你在其中的想法與感受（同時對照所填寫之諮商關係重要事件記錄表）。
- 2.接下來，我會播放您所指出印象深刻的段落，在播放的過程中，對方每個反應後均會暫停，再請你描述當時的想法或感受，但允許無任何想法或感受，

**表 3 諮商師與案主知覺諮商關係改變之重要事件表**

	諮商師與案主「共同知覺」	「僅諮商師」知覺	「僅案主」知覺
配對 A	1.案主對母親的個人感受 2.案主未依約前來諮商的討論 3.與母親互動的改變 4.案主對自己看法的改變	1.案主對母親的負向情緒 2.案主對自己的期待 3.設定諮商目標、	1.母親與自我需求的平衡 2.案主在人際互動中的合適性 3.諮商經驗回顧
配對 B	1.案主與同學相處的負向經驗 2.案主與好友的衝突事件 3.遭遇人際挫折 4.對自己缺乏自信	1.容易感到挫折與沮喪的個性 2.對於別人對自己的看法感到擔心 3.案主對諮商師表達感謝	1.課堂上台報告的經驗 2.自我感受的表達 3.案主個人的成長的回顧
配對 C	1.母親對自己的擔心 2.對於課業感到無力 3.花許多時間上網而無法克制 4.案主表達不喜歡自己	1.案主在學習上的改變 2.案主提及自己的進步	1.對自己能力感到懷疑 2.諮商師個人的求學經驗 3.諮商經驗回顧

若您當時有任何想法或感受的部份也可主動要求暫停。逐一加以訪談，直到該段落結束。

3.您認為這個事件在未來會如何影響您與對方之諮商關係？對您個人的影響又為何？

### (三) 人際歷程回憶訪談錄音帶

諮商關係依晤談初期、中期、後期，區分為初始印象形成、開始階段、工作階段、結束階段 (Hill, 2005)，研究者依此將第一次諮商晤談訂為初始印象形成與開始階段，中間晤談次數訂為工作階段，最後一次晤談訂為結束階段，分別收集諮商配對 A、B、C 於此 3 階段，每階段各 2 次，每次約 1 至 1.5 小時，共 6 次諮商晤談後訪談的錄音帶。諮商配對 A 進行晤談共計 12 次，收集其第 1、4、5、6、7、12 次之諮商晤談後人際歷程回憶訪談錄音帶。諮商配對 B 與 C 均進行諮商晤談 10 次，收集其第 1、4、5、6、7、10 次之諮商晤談後人際歷程回憶訪談錄音帶。其中諮商配對 B 於第 5 次晤談後，中間間隔了約 1 個月才又重新進行諮商，研究者在期間請諮商師 B 以電話聯繫邀請案主 B。

## 三、資料整理與分析

### (一) 資料整理

研究者將所收集到的人際歷程回憶訪談資料，以及所收集到的諮商歷程錄音帶的資料均謄寫成逐字稿，並將逐字稿的對話錄加以編碼。編碼方式為第 1 碼代表諮商配對；第 2、3 碼為晤談次數；第 4、5 碼以 Cr 代表諮商師，Cl 代表案主；第 6 至 8 碼，代表當次晤談後，訪談對話出現之順序，例如 A01Cl003 即代表：諮商配對 A 於第一次晤談後，針對案主進行訪談，案主陳述之第 3 句話。

### (二) 資料分析

研究者以開放編碼方式分析資料，亦即根據原始資料內容，將與研究有關資料選出，先以有意義的一段話作為編碼單位，並找出資料內容所涵蓋的主題與類屬，以建立類別與屬性，然後找出這些類別在各面向之變異情形。當完成開放編碼後，隨即加入案主與諮商師在諮商晤談中時間變化情形，以從中發展出完整且有時間序之諮商關係改變歷程。例如：從資料中開放編碼找出「被尊重與受到重視」、「對互動方式感到無所適從」、「願意嘗試進入諮商關係」等類別，之後將其群聚為「試探階段」之範疇。另外也以諮商配對為一單位，描述融合雙方觀點之諮商關係改變歷程，再將 3 組配對於諮商關係改變歷程之異同，進行跨組分析。

## 四、信效度檢核

研究者邀請 1 位協同分析者共同進行歸類分析，以提升本研究之信效度。本

研究之協同分析者為諮商輔導博士，具質性研究分析經驗。研究者與協同分析者先就前導性研究中所收集之資料各自獨立進行分析，將研究者與協同分析者兩人編碼相同的數量之兩倍除以研究者與協同分析者編碼之總數量，以計算資料分析之一致性，待雙方資料分析一致性達 .80，始進行正式研究資料分析。正式研究資料歸類分析一致性達 .86。分析完成後，研究者將資料交予研究參與者進行檢核，針對不符合之處予以修正。

## 參、研究結果

### 一、配對 A 的諮商關係改變歷程

#### (一) 案主 A 知覺之諮商關係改變歷程

案主 A 在歷程中知覺之諮商關係改變歷程，依時間序可分為：形成初步情感連結、情感連結脫勾、重新修補情感、達成任務一致，共 4 階段。

##### 1. 第一階段：形成初步情感連結階段

(1) 感受到被尊重與受到重視：案主 A 在諮商開始時，覺得與諮商師的互動，不同於以往的人際經驗，從與諮商師的互動中，讓他感受到被以尊重、平等的態度對待，同時也感覺受到重視。

「我感覺到她跟我的談話時，是帶著尊重，而不以老師的權威去說服，這跟我以往在跟別人談話時是不一樣 (A01C1025)。」

(2) 對於互動方式感到無所適從：案主 A 在諮商中，對於與諮商師互動的方式感到陌生，擔心自己的表達方式是否合適，也期待能符合諮商師 A 的期待。

「總是陌生的情境，陌生的方式，所以需要時間調整看看怎樣說話會比較好 (A01C1027)。」

(3) 願意嘗試進入諮商關係：案主 A 對於諮商可能的結果感到未知，但從與諮商師初步互動經驗中，他會願意嚐試進入諮商，與諮商師建立關係。

「其實有好有壞啦，就是也會覺得不習慣阿，也還不知道怎樣，只是就先談看看啊 (A01C1024)！」

##### 2. 第二階段：情感連結脫勾階段

(1) 羞愧不安的感受：第 4 次諮商中，諮商師主動與案主 A 討論其晤談時間未出席，卻未事先請假的事件，諮商師並藉由此事件的討論，導引至案主 A 的個人議題。在此事件的討論過程中，案主 A 感受到的是諮商師的指責，認為自己似乎犯了很大的錯，因此在面對諮商師時出現羞愧不安的感受，此事件也破壞案主 A 與諮商師間和諧的關係。

「我覺得這一次跟老師的事情，好像是自己做了一件很大的錯事，覺得很羞愧 (A04C1011)。」

「覺得這是第一次感覺到跟老師在一起坐立難安的經驗，可能因為覺得她不高興了，有點在指責我的意思吧 (A04C1014)。」

(2)信任感下降：案主 A 感覺與諮商師的互動出現疙瘩，自己並不想解決，且出現對諮商師信任感下降的情形，也開始對於是否要繼續諮商浮現猶豫感。

「其實我感覺到我對於我們之間的關係，有點失去信任感 (A05C1005)。」

(3)感到失望：案主 A 在諮商中的回答變得較為簡短，同時對於諮商師感到失望，而出現是否要繼續接受諮商的想法。

「我有點弄不清楚我為什麼來這裡了，我不知道我為什麼要跟她講這些 (A05C1012)。」

### 3.第三階段：重新修補情感階段

(1)被接納與被關懷：案主 A 體驗到諮商師引導他說出他對諮商師的負向情緒後，諮商師仍能持續而真誠的支持與同理，讓他覺得被充分的接納與關懷，也第一次意識到自己可以將壓抑的情緒釋放出來。

「老師不只看到了我內心的想法，而且還引導我說出我對她的不滿，更重要的是，我感覺到她不會因此而對我感覺怎樣，反而是一直很關心我 (A06C1017)。」

(2)增加自我坦露：案主 A 感覺到與諮商師互動的真實性，而決定增加負向經驗的討論。

「因為談的是自己不太在行的事情，但是我覺得可以在這裡說 (A07C1002)。」

(3)感受諮商助益性：晤談中案主 A 感覺獲得有用的資訊，覺得晤談給自己帶來很大的幫助。

「來這裡阿，談完回去都會覺得增加了許多以前沒有想過的想法，然後這些想法可以讓我…，可以幫我很多 (A07C1017)。」

### 4.第四階段：達成任務一致階段

(1)增加自我覺察：案主 A 感覺諮商過程讓他增加自我覺察能力，能更看清楚自己的問題。

「在這邊談，主要是可以讓我覺察到自己目前的狀態，也看到自己再這樣下去會出問題 (A12C1007)。」

(2)感受諮商專業性：與諮商師互動過程中，讓案主 A 感受到諮商師的專業性，同時會覺得因為諮商師具備專業性，因此對於其給予的支持更感到有力量。

「覺得他很專業，是用專業的方法來幫助我，所以很不一樣 (A12C1023)。」

(3)增加問題解決意願：案主 A 認為在這段歷程中，他可以覺察到自己因諮商師的支持，而變得較有勇氣去面對與解決問題。

「以前沒有去想，或逃避去想，但現在有一個人陪著你去面對，面對一些…困境吧 (A12C1012)！」

## (二) 諮商師 A 知覺之諮商關係改變歷程

諮商師 A 在歷程中知覺之諮商關係改變歷程，依時間序可分為：形成初步情感連結、情感連結脫勾、重新修補情感、達成任務一致，共 4 階段。

### 1.第一階段：形成初步情感連結階段

(1)諮商關係界限拿捏的兩難：諮商師 A 從晤談中，一方面對於案主在關係中



能輕鬆自在表達感到高興，但也不免擔心案主對於諮商與聊天會有所混淆，而讓諮商關係界限不清，因此對於與案主維持怎樣的界限與互動，讓諮商師 A 感到兩難。

「我跟個案澄清諮商晤談跟一般聊天的不同，希望個案不要混淆，而造成對諮商關係的誤解，因為我期待我們的關係界限能清楚，但同時心裏會有些猶豫 (A01Cr015)。」

(2)願意投入諮商關係：諮商開始時，諮商師 A 從案主所談論的話題中，感受到案主投入的意願，因而增加她投入諮商關係的意願。

「從個案願意自我坦露的點上，我會判斷說我給個案的態度是讓個案感到正向的、安全的 (A01Cr034)。」

## 2.第二階段：情感連結脫勾階段

(1)被誤解的感受：諮商師 A 於第 4 次晤談中主動提及案主未到卻未請假之事件做討論，其意圖為藉由此事件促進案主對於個人議題之覺察，但在討論過程中，諮商師 A 感覺案主無法理解她想表達，而開始與諮商師 A 拉開距離，諮商師 A 感覺被誤解。

「我覺得我要討論的事件是很嚴肅的事情，也有討論的意義，或者是我的意圖是讓個案可以更加覺察自己的議題，但個案似乎就是無法體會 (A04Cr020)。」

(2)出現無力感：在晤談過程中，諮商師 A 認為覺察到彼此關係的變化後，自己也去面對並處理，但是案主的反應，讓諮商師 A 感到受傷，也對於彼此的關係感到無力。

「會明顯感覺我們之間有緊繃的氣氛存在，但是我自認我已經很盡力了 (A04Cr022)。」

(3)積極面對與修補：諮商師 A 在晤談中，覺察到自己對案主出現的負向情緒，因此決定要積極面對並修補彼此的關係。

「我就想說多做些什麼，讓個案可以感受到，或者是理解我的用意，不是說去化解了，就是再用一些不同的介入去做 (A05Cr005)。」

## 3.第三階段：重新修補情感階段

(1)被理解與看重：諮商師 A 從案主的回應中，明顯感覺案主可以理解她所說與所做，同時也感受到案主對彼此關係的看重，她感覺到與案主已建立明確諮商架構。

「我覺得個案可以更深刻感覺到我對於他所提出的議題的重視，或者說是我對他的重視 (A06Cr021)。」

(2)案主重新投入：案主在晤談中可主動提出探討的話題，讓諮商師 A 感覺案主又重新投入諮商。

「在這個事件中，我看到的是個案變得主動，可以主導我們晤談的話題，這很重要 (A07Cr0003)。」

(3)感受到諮商成效：諮商師 A 於晤談，感覺到案主可從諮商得到成長與療癒。

「會愈來愈覺得諮商對他是有效的，個案可以從中獲得成長跟療癒的力量

(A07Cr021)。」

#### 4.第四階段：達成任務一致階段

(1)被充分信任：諮商師 A 看到案主在諮商中自我坦露的自在度增加，感受自己被案主充分信任。

「他以前說的時候，還是會感覺到他的不自在，而現在好像好了很多，所以會覺得某種程度上反映的是彼此關係的信任 (A12Cr011)。」

(2)案主對介入意圖理解度增加：諮商師 A 感覺與案主互動中，案主能夠很快的了解所想表達的意思，也對於諮商師 A 的介入意圖理解度增加。

「個案可以比較快的抓到我要表達的是什麼，也比較可以理解我這麼做，背後的意圖是什麼 (A12Cr014)。」

(3)案主的成長與改變：從案主對於目前生活經驗的述說，諮商師 A 覺得案主有很大的成長與改變，也讓諮商師 A 感覺得到很大的成就感。

「我看到他變得不一樣了，在很多方面，覺得很開心，很有成就感 (A12Cr020)。」

### (三) 諮商配對 A 諮商關係之改變歷程

研究發現，諮商配對 A 在諮商關係改變的歷程 (如表 4)，案主與諮商師在諮商歷程中所知覺的諮商關係的變化具有一致性：諮商初始階段，案主與諮商師均願意投身諮商關係，歷經雙方均知覺到彼此關係下降而後重新上升之經歷。隨著諮商歷程的進展，案主與諮商師情感連結也隨之增加，並且雙方均能感受到諮商的有效性。現就以諮商配對的觀點來說明諮商配對 A 其諮商關係改變歷程。

#### 1.第一階段：案主與諮商師形成初步情感連結

諮商配對 A 在諮商關係初始階段中，案主與諮商師均對於彼此的互動方式與關係界限感到無所適從，但從彼此在諮商中的回應，感受到對方對關係的投入，而願意嘗試進入諮商關係。

#### 2.第二階段：案主對諮商師感到失望／諮商師感覺被案主誤解

在此階段中，諮商師開始針對案主個人議題工作，也讓案主面對諮商師時出現羞愧不安的感受，開始對諮商師的信任感下降，並對諮商師感到失望，而影響其進入諮商的意願。諮商師面對案主的反應，也讓她對諮商關係出現無力感。案主與諮商師似乎均以自己觀點去看雙方的互動，讓關係呈現對峙的局面。

#### 3.第三階段：案主與諮商師重新修補彼此的關係

此階段中案主與諮商師對雙方的互動，能呈現一致性的看法與感受，也有較佳的情感連結。案主對諮商助益性感到認同，同時諮商師也感受到諮商成效。

#### 4.第四階段：案主承諾行動／諮商師感受到正向回饋

結束階段中，案主感受到諮商的專業性，諮商師也感覺案主對於諮商介入的意圖理解度增加，可看到案主與諮商師對於對方的正向看法。案主在諮商關係中得到支持與滋養而能增進行動力、改變現況，諮商師則從案主的行為產生成就感。

表 4 諮商配對 A 諮商中關係改變歷程

改變階段	案主觀點	諮商師觀點
第一階段： 形成初步情感連結	1. 被尊重與受到重視 2. 對互動方式感到無所適從 3. 願意嘗試進入諮商關係	1. 諮商關係界限拿捏的兩難 2. 願意投入諮商關係
第二階段： 情感連結脫勾	1. 羞愧不安的感受 2. 信任感下降 3. 感到失望	1. 被誤解的感受 2. 出現無力感 3. 積極面對與修補
第三階段： 重新修補情感	1. 被接納與被關懷 2. 增加自我坦露 3. 感受諮商助益性	1. 被理解與被看重 2. 感受案主重新投入 3. 感受到諮商成效
第四階段： 達成任務一致	1. 增加自我覺察 2. 感受諮商專業性 3. 增加面對與解決問題意願	1. 被充分信任 2. 感受案主對介入意圖理解度增加 3. 感受案主的成長與改變

## 二、配對 B 的諮商關係改變歷程

### (一) 案主 B 知覺之諮商關係改變歷程

案主 B 在諮商中，所知覺的諮商關係改變過程，依時間序可分為：形成初步情感連結、達成任務一致、關係轉化階段、產生深度情感連結，共 4 階段。

#### 1. 第一階段：形成初步情感連結階段

(1) 被理解與被接納：案主 B 在諮商開始階段，與諮商師互動中感受到充分地理解，而這種被理解經驗在案主 B 的生命經驗中是少有的經驗。同時，案主 B 也感受到諮商師對她的接納，而讓她能更寬容的看待並接納自己。

「跟老師談完之後，我比較可以接納我自己，會因為要保護自己而出現的一些，一些比較自私的想法 (B01C1005)。」

(2) 心情變得輕鬆：案主 B 在晤談結束前回顧晤談段落時，出現的感受就是與諮商師的互動，讓她心情變得很輕鬆。

「然後來談了之後，跟老師說完了之後，最大的感覺是變得很輕鬆，心情上 (B01C1011)。」

(3) 期待下次晤談：案主 B 在首次晤談結束時，對於下次諮商感到充滿期待。

「就在約時間什麼的，我就感覺自己心裡面的聲音是希望下一次談話趕快來 (B01C1019)。」

#### 2. 第二階段：達成任務一致階段

(1) 增進自我了解：案主 B 與諮商師的互動中，讓她感覺到可以增進自我了解，而有助於自我成長。

「在跟老師談完這件事情之後，覺得可以更了解自己 (B04C1007)。」

(2)獲得有用資訊：案主 B 認為從諮詢中，可以獲得有助於解決問題的資訊。

「我似乎可以從老師身上，獲得一些解決問題的方法，或是一些參考的意見，我覺得這樣很好 (B04C1016)。」

(3)增進情緒調適能力：案主 B 覺得與諮詢師晤談後，讓她可以學會如何紓解負向情緒感受。

「我可能本來還是會擔心，就是例如說會去擔心跟朋友的關係變得不好，或是跟朋友相處的一些問題，但是跟老師談過後，會知道我可以做什麼降低那個擔心 (B05C1012)。」

3.第三階段：關係轉化階段（包含情感連結鬆動階段、重新修補情感階段）

(1)情感連結脫勾階段

A.無法適應諮詢造成的改變：案主 B 於第 5 次晤談後，中間間隔了約 1 個月才又進入諮詢中，案主在之前的諮詢經驗到自己快速的改變，但對於諮詢造成的改變感到迷惘與不安，她無法確認這樣的改變對她而言是否是好的。

「當談到那個沒有自信的自己時，一方面覺得很好，另一方面會很害怕自己又看到什麼自己以前不知道的，又要做改變 (B06C1010)。」

「覺得好像在這邊會知道要自己看待自己，而不是靠別人，但是…，但是回到現實生活中又不是這樣，這個會讓我感到迷惑，或是猶豫吧 (B06C1019)。」

B.對諮詢效果感到懷疑：案主 B 對於自己是否要如此投入諮詢中，或如此信任諮詢師感到猶豫，也對諮詢效果感到懷疑。

「我對老師這麼信任是對的嗎，或者要不要這麼快就相信諮詢對我是有幫助的 (B06C1022)。」

(2)重新修補情感階段

A.感受到持續的支持與陪伴：案主 B 從諮詢師身上，感覺到雖然自己在之前對於進入諮詢顯露遲疑的態度，但諮詢師仍持續的給予她支持陪伴，這是她之前不曾有過的人際互動經驗。

「她在講這個時候，我突然覺得一直被支持著阿，不論我表現得多不好，或者是對老師多不禮貌，甚至是懷疑來談話有沒有用，她都還是支持我 (B07C1004)。」

B.增加自我坦露：案主 B 覺得有諮詢師的支持，自己比較有力量去面對問題，因而決定要增加對自己負向經驗的坦露。

「我相信老師她會一直支持我，所以我可以更有力量去面對自己的問題，去說一些我不敢面對或是很難開口說出來的事情 (B07C1007)。」

4.第四階段：形成深度情感連結階段

(1)感受諮詢助益性：案主 B 回顧諮詢過程，她覺得增進了自我了解，也感受到諮詢為她帶來的幫助。

「好像就比如說，以前可能很討厭壓力，然後來談了以後，會覺得這也是一種動力阿，所以就可以應付得很好 (B10C1020)。」

(2)珍視與諮詢師的互動經驗：案主 B 覺得與諮詢師互動的經驗，是她生命中特別而珍貴的經驗，她感謝諮詢師帶給她的成長與改變。

「其實我從別人的口中告訴我，我這段期間的進步，我覺得是因為來這邊造

成的進步，就是老師帶給我的進步（B10C1013）。」

「覺得有這樣的經驗是很珍貴很特別的，也很少有的，很感謝有這個經驗（B10C1017）。」

## （二）諮商師 B 知覺之諮商關係改變歷程

諮商師 B 在諮商中，所知覺之諮商關係改變過程，依時間序可分為：形成初步情感連結、達成任務一致、關係轉化、產生深度情感連結，共 4 階段。

### 1. 第一階段：形成初步情感連結階段

(1) 產生情緒共鳴：諮商師 B 在諮商開始階段時，對於案主所談論的議題，覺得到自己可同理案主的感受，同時也感覺到案主有感受到她所傳達同理。

「我去整理這些相似的事件，其實我也會感覺到個案有感受到我對她的同理（B01Cr015）。」

(2) 信任感增加：諮商師 B 從案主的回應中，感受到關係中彼此的信任感增加。

「我會感覺到存在我們之間的信任感，是在增加中的（B01Cr022）。」

### 2. 第二階段：達成任務一致階段

(1) 感受到案主對諮商的投入：諮商師 B 對於案主努力表達自己的狀況讓她理解感到感動，同時也覺得案主願意深入談論個人議題。

「當我看到個案想盡辦法，很努力的在表達自己的狀況讓我了解時，就覺得很感動（B04Cr003）。」

(2) 彼此關係進入工作階段：諮商師 B 感覺與案主已建立起穩固的關係，可以進入工作階段。

「其實會有一種很強烈的感覺，會覺得已經跟個案建立起穩固的同盟關係，就是可以開始一起工作了（B05Cr010）。」

### 3. 第三階段：關係轉化階段（包含情感連結鬆動階段、重新修補情感階段）

#### (1) 情感連結脫勾階段

A. 感受到案主在關係中退縮：諮商師 B 歷經案主隔了許久未來諮商，猜測彼此關係產生變化，而從晤談中也覺察到案主似乎在生活中經歷了一些不順遂，也連帶影響她對於諮商的感受，因而在諮商中顯得退縮。

「看到個案好像將自己在生活中的失望帶進諮商中，連帶感覺到她對於諮商也感到失望（B06Cr0013）。」

B. 對諮商關係感到不確定：諮商師 B 覺察到案主的反應影響到她對彼此關係的看法，諮商師 B 諮商關係感到充滿不確定性。

「會開始無法確定我們之間的關係，是不是已經可以穩定的開始工作（B06Cr017）。」

#### (2) 重新修補情感階段

A. 覺察個人情緒：諮商師 B 覺察到自己對案主的負向情緒，而適時的在諮商中自我調整。

「可以感覺得到，我個人對她有些情緒在，我還算敏感（B07Cr004）。」

B.對案主同理增加：諮商師 B 從案主的表達，慢慢理解案主在關係中退縮的原因，並同理到案主因改變而擔心的心情，同時也對案主的擔心感到心疼。「我其實慢慢了解個案會這樣的原因後，我能夠去同理個案對於改變的擔心，對於諮商中這麼快速要做改變 (B07Cr007)。」

#### 4.第四階段：形成深度情感連結階段

(1)案主的成長與改變：諮商師 B 感覺到案主的成長與改變，也為案主可有這樣的改變感到欣賞。

「覺得她進步很多，覺察力也提高許多，更棒的是，她可以開始著手去做，覺得這很不簡單 (B10Cr014)。」

(2)珍視與案主的互動經驗：諮商師 B 回顧與案主的互動歷程，覺得是很特別的人際經驗，從案主身上，諮商師也得以有機會重新面對自己內在的感受。

「其實是抱持著很感謝的心情，這個個案帶給我與眾不一樣的經驗，人際經驗，比較是我個人內在的 (B10Cr021)。」

### (三) 諮商配對 B 諮商關係之改變歷程

由諮商配對 B 在諮商關係的改變歷程 (如表 5) 可以發現，案主與諮商師雙方均快速的投身諮商關係中，並進入工作階段。在第三階段中，經歷彼此關係的低潮期，案主對關係的退縮與懷疑，也影響諮商師對彼此關係感到不確定，雙方經調整後，再回到穩定的關係中，而從彼此關係的轉化歷程，諮商成效因而發生。現就以諮商配對的觀點來說明諮商配對 B 其諮商關係改變歷程。

**表 5 諮商配對 B 諮商歷程中關係改變歷程**

改變階段	案主觀點	諮商師觀點
第一階段： 形成初步情感連結	1.被理解與被接納 2.心情變得輕鬆 3.期待下次晤談	1.產生情緒共鳴 2.信任感增加
第二階段： 達成任務一致	1.增進自我了解 2.獲得有用資訊 3.增進情緒調適能力	1.感受到案主對諮商的投入 2.彼此關係進入工作階段
第三階段： 關係轉化	一、情感連結脫勾 1.無法適應諮商造成的改變 2.對諮商效果感到懷疑 二、重新修補情感 1.感受到持續的支持與陪伴 2.增加自我坦露	一、情感連結脫勾 1.感受到案主在關係中退縮 2.對諮商關係感到不確定 二、重新修補情感 1.覺察個人情緒 2.對案主同理增加
第四階段： 形成深度情感連結	1.感受諮商助益性 2.珍視與諮商師的互動經驗	1.案主的成長與改變 2.珍視與案主的互動經驗

#### 1.第一階段：案主與諮商師形成初步情感連結

諮商開始階段中，案主與諮商師均感受到彼此情感的連結，因而願意投入諮商，也對彼此關係的認定，有一致性的看法。同時也可看到案主對接受諮商所展現之高度動機。

#### 2.第二階段：案主與諮商師達成任務一致性

在此階段，案主與諮商師均知覺到彼此已進入工作階段，案主可由諮商晤談獲益，諮商師也從案主在諮商中的行為，感覺案主的投入，彼此的諮商目標形成。

#### 3.第三階段：案主由猶豫轉為重新投入／諮商師由不確定轉為重新理解

在此階段中，案主與諮商師皆歷經了諮商關係的轉化。案主因對於自己在諮商中的改變與現實生活中的調整，未能找出較好的步調，因此出現對諮商效果懷疑，而諮商師敏感到案主對於投入諮商態度的轉變，因而對於諮商關係出現不確定的感受。諮商師對自我情緒的覺察，因而能更深層同理案主，案主也因感受到諮商師持續支持與陪伴，而重新投入諮商中。諮商師在關係轉化歷程之介入，也使諮商產生成效。

#### 4.第四階段：案主對諮商師感到感謝／諮商師表達對案主的欣賞

諮商晤談的結束階段，案主與諮商師均能視諮商經驗為珍貴的人際互動經驗，案主也從互動中，深刻感受到諮商師的支持陪伴，而對諮商師充滿感謝。

### 三、配對 C 的諮商關係改變歷程

#### (一) 案主 C 知覺之諮商關係改變歷程

案主 C 諮商中所知覺的諮商關係改變過程，依時間序可分為：形成初步情感連結、達成任務一致、情感連結深化、產生深度情感連結，共 4 階段。

##### 1.第一階段：形成初步情感連結階段

(1)被理解與被接納：案主 C 在諮商開始階段，與諮商師互動中感受到被理解，同時案主 C 也感受到諮商師的接納，讓她與諮商師互動時，感覺更為自在。

「談到媽媽對我的擔心，我覺得老師可以很用心的聽我說，其實我當時的心情是很自責的，但是覺得老師在聽，會覺得有人聽很好 (C01C1015)。」

(2)願意繼續來談：案主 C 從諮商師展現的態度中，讓她感覺到諮商師真誠而用心的對待她，因而增加投入諮商的意願。

「我會覺得老師的態度，讓我會想跟她繼續談，會願意繼續來談 (C01C1007)。」

##### 2.第二階段：達成任務一致階段

(1)增進自我了解：從諮商師的引導中，讓案主 C 增進她對於自己優勢的了解。

「會覺得老師讓我看到我應該能夠做到的部份，就是帶我去看到我的優勢，這很棒 (C04C1005)。」

(2)獲得有用資訊：案主 C 感覺從諮商晤談可獲得對於事情不同的看法，而影響自己對所經歷事情的詮釋。

「就是我談的這件事本來我覺得那沒什麼，但是老師的提醒，讓我感覺對於

這件事情產生不同的眼光 (C04C1002)。」

### 3.第三階段：深化情感連結階段

(1)被重視與被深刻理解：案主 C 感覺當自己談到較為隱私的話題時，諮商師有察覺到自己不自在的情緒、給予同理，讓她感覺被重視及被深刻的理解。

「就是談這個主題的時候，其實我很不好意思，也會有一些不想談下去，就是面對老師會有點坐立難安，可以老師卻看出來了，而很有耐心的引導我，會感覺是被很深刻的了解，會覺得是被她所重視的 (C07C1004)。」

(2)增加自我坦露：案主 C 覺得可以在諮商師面前更不保留的去談論自己覺得丟臉的事情，並增加對於自己不想擁有的部份改變的意願。

「老師主動引導我去談我的自制力，覺得這個部分對我來說是有點丟臉的部份，但是很神奇的是我卻可以毫不保留的跟老師談 (C06C1011)。」

(3)彼此交心：案主 C 感受彼此關係加深，覺得與諮商師互動過程中，感覺諮商師可以很真實而真誠的面對她，而她也可以不戴面具的面對諮商師。

「突然有種感覺，那種感覺就是老師更加的了解我了，我是怎樣的人，而不用在老師面前偽裝什麼了 (C07C1008)。」

「覺得很感動，會有人這樣對我，她好像更真實了，就是在我生活中的 (C07C1025)。」

### 4.第四階段：形成深度情感連結階段

(1)珍視與諮商師的互動經驗：案主 C 覺得從諮商中獲得許多，最重要的是與諮商師互動的經驗，讓她有很大的成長，對於諮商師感到感謝。

「與她相處的經驗是很珍貴的經驗，這對於我是很珍貴的，我會永遠記得 (C10C1010)。」

(2)支持關懷圖像的形成：案主 C 覺得雖然諮商結束了，但相信諮商師對她的關懷是持續一輩子的，也覺得諮商師在她心中，似乎留下永遠給予她支持關懷的圖像。

「我會覺得她就是還會在那裡，在我需要的時候支持我，不知道耶，或許這是一種心裡的感觉吧 (C10C1020)。」

## (二) 諮商師 C 知覺之諮商關係改變歷程

諮商師 C 諮商中所知覺的諮商關係改變過程，依時間序可分為：形成初步情感連結、達成任務一致、情感連結深化、產生深度情感連結，共 4 階段。

### 1.第一階段：形成初步情感連結階段

(1)感受到案主投入的意願：諮商師 C 知覺到案主願意坦露自己的困難，同時也感覺到案主想改變的決心。

「我會看到個案其實雖然外在行為表現是這樣，可是她內在是很不一樣的，至少在跟我互動中，我可以看到她內在是很有決心想做改變的 (C01Cr012)。」

(2)信任感增加：諮商師 C 從案主在晤談中的行為，可感覺到案主可信任她，而她也覺得自己對於案主也建立一定的信任感。



## 2.第二階段：達成任務一致階段

(1)察覺案主需求：諮商師 C 從晤談中，察覺案主的內隱訊息是被支持的需求。

「個案在提到母親的時候，嘴巴沒說什麼，但是我可以知道她的情緒是很自責的，我可以感覺得到藏在底下那個需要被支持 (C04Cr007)。」

(2)適切的諮商介入：諮商師 C 評估案主對自己狀態的覺察狀況，以案主目前可接受的介入方式，傳達對案主的支持。

「她其實一直在傳達的是她的需求，被支持的需求，我看到了，我想就要積極去回應她，用她目前可以接受的方式去回應，這對我們的關係應該很重要 (C05Cr014)。」

## 3.第三階段：深化情感連結階段

(1)感受到案主對諮商關係的重視：諮商師 C 從案主所談的事情中，感受到案主對於彼此關係的重視。

「我可以感受到個案對於我們所談的事情的重視，或者是說對於跟我的關係的重視 (C06Cr011)。」

(2)感受到案主自我坦露加深：諮商師 C 覺得案主更願意也更能在晤談中開放自己，而自我坦露的內容深度也增加。

「可以感覺到個案在諮商中是很願意開放自己的，讓我多去了解她，這讓我很感動 (C06Cr005)。」

(3)更能同理案主的狀態：諮商師 C 覺得自己更能進入案主的狀態，給予同理，同時也感受彼此的關係更加深刻。

「面對個案不用那麼費力，就可以理解，就可以給予同理 (C07Cr010)。」

## 4.第四階段：形成深度情感連結階段

(1)感受到諮商工作的價值：諮商師 C 覺得與案主互動經驗中，讓她感受到諮商工作的成就感與價值。

「對一個諮商師而言，獲得了很大的成就感，很謝謝她 (C10Cr016)。」

(2)成爲案主重要他人：諮商師 C 覺得與案主互動過程中，彼此情感的連結是緊密的，隨著諮商結束，諮商師 C 覺得自己似乎成爲案主的重要他人。

「覺得彼此的關係很緊密，也覺得自己似乎成爲個案生命經驗中很重要的一個人 (C10Cr022)。」

### (三) 諮商配對 C 諮商關係之改變歷程

由諮商配對 C 之諮商關係改變的歷程 (如表 6) 可發現，案主與諮商師在整個諮商歷程中其關係的變化逐漸加深，從剛開始的雙方均願意投入諮商關係中，至之後雙方均感受到彼此關係變得深刻，最後案主與諮商師均將彼此的關係視爲長久的關係。現就以諮商配對的觀點說明諮商配對 C 諮商關係改變歷程。

#### 1.第一階段：案主與諮商師形成初步情感連結

案主感受到在諮商中是被理解的，而對諮商關係感到放心與自在，因此對於繼續來談展現極高意願。而諮商師從與案主互動中，感覺案主的投入，而對彼此所建立的關係感到信任感增加。

**表 6 諮商配對 C 諮商歷程中關係改變歷程**

改變階段	案主觀點	諮商師觀點
第一階段： 形成初步情感連結	1.被理解與被接納 2.願意繼續來談	1.感受到案主投入的意願 2.信任感增加
第二階段： 達成任務一致	1.增進自我了解 2.獲得有用資訊	1.察覺案主需求 2.適切的諮商介入
第三階段： 深化情感連結	1.被重視與被深刻理解 2.增加自我坦露 3.彼此交心	1.感受到案主對諮商關係的重視 2.感受到案主自我坦露加深 3.更能同理案主的狀態
第四階段： 形成深度情感連結	1.珍視與諮商師的互動經驗 2.支持關懷圖像形成	1.感受到諮商工作的價值 2.成爲案主重要他人

2.第二階段：案主能從諮商中受益/諮商師可針對案主需求回應

此階段中，案主覺得自己可從諮商中獲得對事件新的看法，同時可以增加對自我優勢之覺察。諮商師在此階段中覺察到案主被支持的需求，而意圖支持案主。

3.第三階段：案主與諮商師彼此對關係投入加深

案主在此階段中感受到被深刻的理解與被重視，而諮商師也感受到案主更能開放自己，以及對於案主對諮商關係的重視，雙方均知覺到彼此的關係深度增加。

4.第四階段：案主感受到諮商師永遠的關懷／諮商師感覺成爲案主重要他人

諮商結束階段，案主回顧諮商歷程，感受到諮商師對她的關懷不會因爲諮商晤談的終止而結束，諮商師也從與案主互動的過程中，感受到諮商工作的價值，並感覺自己成爲案主生命經驗中之重要他人，諮商配對雙方對彼此關係的知覺，似乎均抱持成爲永久關係的圖像與期待。

#### 四、三組諮商配對之諮商關係改變歷程分析

3 對諮商配對所呈現之諮商關係改變路徑（如表 7）。配對 A 諮商關係改變歷程爲：形成初步情感連結→情感連結脫勾→重新修補情感→達成任務一致；配對 B 諮商關係改變歷程爲：形成初步情感連結→達成任務一致→關係轉化→形成深度情感連結；配對 C 諮商關係改變歷程爲：形成初步情感連結→達成任務一致→情感連結深化→形成深度情感連結。

比較 3 對諮商配對其諮商關係改變歷程的異同（如表 8），由表 8 可知，每組諮商配對的諮商關係改變歷程，均會出現的階段爲形成初步情感連結、達成任務一致。配對 A 與 B 在諮商關係建構歷程中，均曾歷經情感連結脫鉤，而後重新修補情感的階段。諮商配對 B 與 C 在諮商關係上均能形成深度情感連結。

表 7 諮商關係改變歷程路徑

配對	改變路徑
配對 A	形成初步情感連結→情感連結脫勾→重新修補情感→達成任務一致
配對 B	形成初步情感連結→達成任務一致→關係轉化→形成深度情感連結
配對 C	形成初步情感連結→達成任務一致→深化情感連結→形成深度情感連結

表 8 不同諮商配對諮商關係改變歷程跨對比較分析

	初步情感連結			達成任務一致	深度情感連結	
	形成初步情感連結	情感連結脫勾	重新修補情感		深化情感連結	形成深度情感連結
配對 A	*	*	*	*		
配對 B	*	*	*	*		*
配對 C	*			*	*	*

## 肆、討論與建議

### 一、不同諮商配對諮商關係改變歷程之討論

#### (一) 三對諮商配對在諮商關係建構之初，均能形成初步情感連結

三對諮商配對於諮商關係初始階段，案主與諮商師雙方均呈現投入諮商的意願，此可能與三對諮商配對皆採取短期諮商模式有關，Gelso 和 Carter (1994) 以及 Kivlighan 和 Shaughnessy (2000) 的研究，均發現短期諮商模式在諮商關係發展初期，常呈現諮商師與案主有高希望與高投入之傾向。另外，三對諮商配對之案主，和諮商師互動過程中，都能感受到被理解、被接納，與受到重視之正向感受，因而增加投入諮商的意願，此研究發現與 Hill (2005) 指出成功的心理治療，在初始印象形成階段，要讓案主感覺到安全而無威脅的論點有相似之處。

另外，研究發現，諮商師 A 與諮商師 C 在諮商關係開始時，均感受到案主投入的意願，而諮商師 B 則感覺與案主產生情緒的共鳴，因此也願意投入諮商；過去的研究中較少探討諮商師在諮商關係中的知覺，Schimit (1984) 指出案主與諮商師在諮商歷程中，會透過彼此的認知架構產生互動循環，因此在諮商歷程中，除了考量案主所覺知之諮商關係外，若能納入諮商師觀點的考量，應能有助於諮商關係之建構。

諮商配對 A 於諮商關係的開始階段中，案主與諮商師對於彼此關係定位與互動方式，均感到困擾，案主 A 在諮商開始時，對於如何與諮商師互動感到無所適從，李勝江、廖鳳池 (2002) 的研究發現，諮商師在諮商初期以「引領」的人際行為，較易與案主建立關係，因此在初期之互動上，諮商師若可扮演主導性的角色，應有助於案主進入諮商架構。

(二) 諮商配對 A 與 B 均歷經諮商關係下降而後上升的階段，諮商配對 C 則無

諮商配對 A 與諮商配對 B 分別於諮商歷程之第二與第三階段中歷經諮商關係的下降而後上升的階段。諮商配對 A 關係下降的因素，與諮商師開始針對案主的個人議題工作有關，此與 Horvath 和 Luborsky (1993) 的研究發現諮商師開始挑戰個案的症狀或病態模式時，因有較多積極介入，而可能破壞或減弱工作同盟有相似之處。諮商配對 B 關係下降因素，則為案主知覺到在諮商中的改變，無法與日常生活步調一致；諮商師在諮商歷程中，對於案主諮商中的改變與實際生活情境之連結應多加以關注。Hill (2005) 指出諮商關係進入工作階段時，主要特色為執行理論相關任務，此與諮商配對 B 與 C 在第二階段的歷程變化相似。

諮商配對 A 與諮商配對 B，在歷程中諮商關係下降的因素差異性頗大，但他們知覺到諮商關係重新上升的因素，均為感受到諮商師持續的關懷與支持，同時諮商關係上升後，也感受到諮商的助益性，Dalenberg (2004) 的研究發現，案主知覺到當治療師能以情緒坦露的方式，以及能接納案主對於治療的不同意見，則有助於化解不信任或充滿憤怒的諮商關係；因此，面對諮商關係的下降，諮商師的敏感覺察與主動積極介入極為重要。

諮商師 A 與諮商師 B 皆因知覺到案主在諮商關係中的投入降低，隨之對於諮商關係出現負向的感受，但透過諮商師個人情緒的自我覺察，而能重新面對諮商關係，並積極修補，此與陳金燕 (2003) 強調諮商師自我覺察能力對於諮商關係有極大的影響，諮商師對於個人經驗與價值觀能有所覺察，則可減少以主觀的態度評價案主與其困擾，有助於關係建立與經營的論點，以及許育光 (2005) 的研究發現，治療師面對案主從諮商關係離開，需能對自己的情緒覺察與處理，才能使關係重新修復有相似之處。

諮商配對 C 與諮商配對 A 與 B 在關係發展變化上，極為不同的是並未經歷諮商關係下降的階段，而能維持諮商關係持續深化，檢視其中差異發現，諮商師 C 在關係的建構上，能關注於案主需求的覺察並加以回應，此與 Teyber (2000) 認為諮商關係中，諮商師要能不斷地傳達出對案主的了解，可讓案主感到信任與被關心，進而願意與諮商師合作解決困擾的論點相符。

三對諮商配對在諮商關係改變歷程中，配對 B 與配對 C 均於諮商末期與案主建立深度情感連結，配對 A 則無此階段，探究原因可能與諮商師 A 所採取之諮商理論取向為認知行為取向有關。

## 二、建議

針對本研究發現，建議如下：

(一) 本研究發現案主於諮商初期感受到被理解與被重視的感受，可能與他們願意投身於諮商關係中有關。因而在諮商初期階段，諮商師同理與尊重態度的展現，應為良好諮商關係建構之要素。諮商師在諮商關係建立之初，若

能關注於同理與接納態度之傳達，應能使諮商關係建構更順暢。

- (二) 本研究發現案主 A 與案主 B 在諮商過程中，知覺到諮商關係下降後重新上升的因素，均因感受到諮商師持續的關懷與支持。諮商師在諮商歷程中，可能要能更敏感覺察案主對於諮商關係投注的情形，同時在知覺到案主在諮商關係中的變化時，能更主動積極的傳達對案主的關懷與支持，可能有助於度過諮商關係之轉化階段。
- (三) 本研究發現，諮商師 A 與諮商師 B 知覺到案主在諮商關係中的投入降低，即隨之對諮商關係出現負向的感受，但透過諮商師個人情緒的自我覺察，而能重新面對諮商關係。因此，諮商師於諮商歷程的自我覺察，實為影響諮商關係建構之重要因素，在諮商師教育訓練與諮商督導中，應需關注於此一議題。
- (四) 本研究之研究限制，在於諮商配對均取自大專院校諮商輔導中心的諮商晤談，研究結果僅限於大專院校諮商場域諮商關係改變歷程之理解，建議未來研究可增加諮商工作場域之多元與豐富性，以增進對於諮商關係改變歷程之理解。另外，本研究均屬短期諮商，且諮商對象均為成人，未來研究可增加對於不同諮商樣貌與諮商對象在諮商關係上之理解。

本論文曾於台灣輔導與諮商學會（原中國輔導學會）2008 年年會口頭發表

## 參考文獻

- 王麗斐、杜淑芬、趙曉美（2008）。國小駐校諮商心理師有效諮商策略之探索性研究。**教育心理學報**，**39**（3），413-434。
- 李勝江、廖鳳池（2002）。諮商師與來談者在諮商歷程重要事件之人際行為分析研究。**諮商輔導文粹**，**7**，53-82。
- 沈慶鴻（1992）。新進義務張老師諮商效果的相關因素研究：以臺中「張老師」為例（未出版碩士論文）。東海大學社會工作研究所，台中。
- 洪詩婷（2007）。當事人在諮商室中感受到權力的經驗（未出版碩士論文）。國立台北教育大學教育心理與諮商學系，台北。
- 張如芬（2006）。諮商人員之人格特質、宗教信仰、自我效能與諮商表現之相關研究（未出版碩士論文）。國立花蓮教育大學輔導與諮商研究所，花蓮。
- 張振芬（1991）。輔導人員的人性觀、諮商理論傾向與其在諮商情境中反應方式之關係（未出版碩士論文）。國立政治大學心理學研究所，台北。
- 許玉玲（2006）。在關係的經驗裡重新與我自己相遇：以諮商關係為主軸的自我敘說（未出版碩士論文）。國立台北教育大學教育心理與諮商學系，台北。
- 許育光（2005）。切斷與復合：一段治療關係的敘說、反思與探究。**輔導與諮商學報**，**27**（2），33-52。

- 許雅惠 (2009)。台灣諮商人員諮商關係建構經驗之分析研究。《中華輔導與諮商學報》，26，85-119。
- 郭瓊灑、李素芬 (2009)。社區心理輔導機構當世人輔導助益性之研究。《教育心理學報》，41，249-270。
- 陳金燕 (2003)。自我覺察在諮商專業中之意涵：兼論自我覺察督導模式。《應用心理研究》，18，59-87。
- 陳慧足 (2005)。選擇焦點解決短期諮商與輔導老師效能之相關研究 (未出版碩士論文)。國立高雄師範大學輔導與諮商研究所，高雄。
- 陳慶福 (1995)。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 (未出版博士論文)。國立彰化師範大學輔導學系博士論文。
- 廖鳳池 (1993)。諮商員自我認知對諮商關係暨諮商行爲影響之研究 (未出版博士論文)。國立台灣師範大學教育心理與輔導研究所，台北。
- Dalenberg, C. J. (2004). Maintaining the safe and effective therapeutic relationship in the context of distrust and anger: Countertransference and complex trauma. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 41(4), 438-447.
- Elliott, R. (1984). A discovery-oriented approach to significant events in psychotherapy: Interpersonal process recall and comprehensive process analysis. In L. N. Rice & L. S. Greenberg (Eds.), *Patterns of change* (pp.169-197). New York: The Guilford Press.
- Gelso, C. J., & Carter, J. (1994). Components of the psychotherapy relationship: Their interaction and unfolding during treatment. *Journal of Counseling psychology*, 41(3), 296-306.
- Gelso, C. J., & Hayes, J. (1998). *The psychotherapy relationship: Theory, Research, and Practice*. New York: Wiley.
- Golden, B. R., & Robbin, S. B. (1990). The working alliance within time-limited therapy: A case analysis. *Professional Psychology: Research and Practice*, 21, 476-481.
- Hill, C. E. (2005). Therapist techniques, client involvement, and the therapeutic relationship: Inextricably intertwined in the therapy process. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 42(4), 431-442.
- Horvath, A. O., & Luborsky, L. (1993). The role of the therapeutic alliance in psychotherapy. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 61(4), 561-573.
- Horvath, A. O., & Symonds, B. D. (1991). Relation between working alliance and outcome in psychotherapy: A meta-analysis. *Journal of Counseling psychology*, 38, 139-149.
- Kivlighan, D., & Shaughnessy, P. (2000). Patterns of working alliance development: A typology of client's working alliance ratings. *Journal of Counseling psychology*, 47(3), 362-371.

- Krupnick, J. L., Sotsky, S. M., Simmens, S., Moyer, J., Elkin, I., & Watkins, J. (1996). The role of the therapeutic alliance in psychotherapy and pharmacotherapy outcome: Findings in the National Institute of Mental Health Treatment of Depression Collaborative Research Program. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 64*, 532-539.
- Luborsky, L., Crits-Christoph, P., Mintz, J., & Auerbach, A. (1988). *Who will benefit from psychotherapy?* New York: Basic.
- Martin, D., Garske, J. P., & Davis, M. K. (2000). Relation of the therapeutic alliance with outcome and other variables: A meta-analytic review. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 68*, 438-450.
- Marziali, E., & Alexander, L. (1991). The power of the therapeutic relationship. *American Journal of Orthopsychiatry, 61*, 383-391.
- Obegi, J. H. (2008). The development of the client-therapist bond through the lens of attachment theory. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training, 45*(4), 431-446.
- Orlinsky, D. E., & Howard, K. I. (1986). The psychological interior of psychotherapy: Explorations with the therapy sessions reports. In L. S. Greenberg & W. M. Pinsof (Eds.). *The psychotherapeutic process: A Research Handbook* (pp. 477-501). New York: Guilford.
- Schmit, J. J. (1984). Counselor intentionality: An emerging view of process and performance. *Journal of Counseling Psychology, 31*(3), 383-386.
- Sexton, T. L., & Whiston, S. C. (1994). The status of counseling relationship: An empirical review, theory implications, and research directions. *The Counseling Psychologist, 22*, 6-78.
- Teyber, E. (2000). *Interpersonal process in psychotherapy: A relational approach*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Warwar, S., & Greenberg, L. (2000). Advances in theories of change and counseling. In S. D. Brown & R. W. Lent (Eds.), *Handbook of counseling psychology* (pp. 570-600). New York: Wiley.

# Change Process in Counseling Relationship

Ya-Hui Hsu

## Abstract

This study explored the process of change that occurs in a counseling relationship. The counseling process study method was applied and three study pairs were examined. Data were collected in three stages, namely during the early, middle and late counseling period. A total of 18 interviews between clients and counselors were recorded and transcribed into text, with each stage comprising six interviews. The data contained information such as important events and recollection of interpersonal incidents. Using open coding method, the data were analyzed, and time sequence was added to develop a complete process of change in the counseling relationship. Results showed that: (1) for the three study pairs, relational bonding occurred in the initial stage of the counseling relationship before counseling tasks were undertaken; (2) in the initial stage of the counseling relationship, client willingness to participate in counseling was related to positive feeling toward the counseling while the feeling of counselors was related to client willingness; and (3) client willingness to improve the counseling relationship was related to their feeling of support by the counselors while counselor self-awareness alleviated difficulties in the counseling relationship.

*Keywords: counseling relationship, process research*

---

Ya-Hui Hsu

Ursuline Education Center of Wenzao Ursuline College of  
Languages (95022@mail.wtuc.edu.tw)