

第一章 緒 論

本章共分為四節，第一節敘述研究的動機、第二節敘述研究的目的、第三節明列本研究擬探討的問題、第四節針對本研究提出之名詞作明確之解釋。

第一節 研究動機

同理心是設身處地的為別人著想，聆聽別人的心聲，揣摩對方的觀點，並表達讓對方知道。在日常生活，可以讓對方感覺受到獨一無二的了解、接納和尊重。同時能夠跨越彼此的鴻溝，建立深刻而真誠的關係。在諮商或治療的過程中，諮商員透過同理心的運用能協助當事人自我探索，以洞察自我的困境及被漠視的資源和可能的選擇。如此一來，當事人能因被尊重及被接納而產生自我價值後，以新的觀點重新看待自己的困境，燃起希望，產生面對問題的勇氣並激發出潛能，進而力求問題的解決。在這過程中，主要藉由諮商員和當事人彼此不斷的以有目的、有意義的交談互動而產生力量。然而，諮商員如何在面對當事人呈現的口語內容及非口語內容時，僅透過交談的方式，就能激發出當事人改變的希望及動力呢？這些口語及非口語的內容是專屬於當事人的文本，諮商員要如何才能夠理解其內容的意義，同時又能體會出當事人親身經歷的經驗和情緒，最後做出適切的同理判斷呢？而且，在諮商中的互動是一個速度很快、訊息量很大的處理歷程，諮商員要如何在很短的時間內正確而有效的處理完成，就成了諮商員

很大的挑戰。

當當事人帶著困擾和煩惱進入諮商室時，會以敘說並且伴隨著變化臉部表情、身體姿勢、音量、語調的方式呈現自己的問題及困境。研究者好奇的是諮商員在透過感官接收到這些當事人呈現的口語及非口語訊息時，將會如何了解及確認當事人要表達的內在意義或真實的意涵。同時，諮商員會經過什麼歷程以及如何處理這些訊息，然後才能對當事人產生新的認識及了解，以便形成真切的同理，直抵當事人的內心，促使當事人產生動力性的自我了解。這個像黑盒子般的內在歷程是專屬於諮商員內在隱而不顯的歷程亦是吸引研究者想要進一步去一窺究竟的同理表達內在歷程。

同理心和同情心是不同的。同情心是一種對他人情感狀態自動化、不自主的反應。而同感心(同理心)則需要更多的思考和情感的複雜整合(劉蘊芳譯，2001，頁82)。所以諮商員接收了當事人陳述的事件知識時，同時也要根據當事人陳述的內容，活化自己過去的相關知識和經驗，然後建立起與當事人相同的內部參考架構，這樣才能真正貼近當事人的狀態及情緒，進而反映出諮商員對當事人的了解。所謂內部參考架構是指每個人的主觀經驗：感知、記憶、意義、知識、信念、偏好等等，凡是屬於個人主觀世界中能夠被個人所利用，能夠進入意識者都是。他們是人們用來對新經驗進行加工，賦予經驗意義、解釋經驗的東西(江光榮，民89，頁141-142)。所以當事人用他自己的內在參考架構來呈現自己的經驗及情緒，而諮商員也用自己的參考架構來接受和解釋當事人的經驗與情緒。然而，兩個不同的參考架構是如何產生共鳴的呢？

因為，每個人的內部參考架構只有他本人才有可能清楚知曉，但是有一個辦法可以讓外人「進入」另一人

的參考架構，那就是同理心（江光榮，民 89，頁 142）。因此，同理心是進入他人參考架構的一種方法。

當事人會帶著困擾而來是因為他們原來主觀的參照架構對問題的了解是不夠真切，常常是過度自我限制 (self-limiting) 或自我破壞的 (self-defeating)。當事人必須超越自己的觀點或參考架構之後，以一種新的觀點及新的參考架構去看自己及問題狀態之後，當事人會發現因為自己的某些看法是被扭曲，或不正確，而產生困擾，經過澄清，當事人對自己及問題才會有正確、客觀的了解。如此，才能訂定目標、發展方案及採取行動 (黃惠惠，1992，頁 102)。因此，諮商員能形成與當事人同步的參考架構時，就能真正的了解當事人表達的經驗及情緒。如果同時能加上諮商員既有的知識和理論背景就能發展出新的參考架構，更能知道當事人還有哪些隱含或只說了一半的部分。透過諮商員的引導及澄清就可以了解當事人的真正問題或感受，幫助當事人產生領悟。如此一來當事人可以透過進一步思考，而對問題情況有更清楚的瞭解，最後導向有效的問題解決。因此，包含有紮實的同理表達歷程的諮商，才會提供有效的自我探索、自我了解，來協助當事人解決問題。

因此在許多的志願性諮商輔導工作人員的職前訓練中，同理心訓練的課程就備受重視。然而，儘管許多的志願性助人工作在訓練課程中規劃了同理心訓練課程，受訓者也接受了相當時數的課程訓練。但是在實務工作中，諮商員卻常常被批評同理表達不足，而諮商員也常常爲了要如何作恰當而深入的同理感到手足無措。這種現象引起了許多諮商工作者的注意及關切，因而投入了同理心訓練的研究。只是，從過去許多同理心訓練的研究報告中顯示的結果都令人失望。似乎，一些傳統的同理心訓練方式對於立即或持續提昇同理心品

質的效果並不那麼令人滿意(李侶秋，1995;廖本富，2000)。顯然，在同理心訓練的領域裡還有很大的努力空間。

因此，我們不禁要深思諮商員如何建構當事人的參考架構，才能和當事人產生共鳴，進而能協助當事人開創出解決問題的新契機。簡單的說就是諮商員必須要對當事人的內在狀態產生真正而且全面的了解，同時要協助當事人重新架構積極正向的意義。然而，這牽涉到哪些問題呢？

認知訊息處理理論是由一組有關人類如何獲得及使用訊息的假定所構成，用以了解認知的架構(林翠湄等譯，2003，頁391)。研究者嘗試利用這個架構來了解，諮商員在表達同理心時，對於當事人陳述的訊息，以及本身具有的知識，是如何登錄、儲存、提取，以知道當事人的內在情緒及想法，來完成同理的表達，並促使當事人自我了解。諮商時，諮商員面對的素材是當事人陳述的個人經驗及感受等文本的訊息，這是諮商員接收到的當事人訊息。諮商員要考慮如何運用策略來蒐集及處理這些素材，以形成一個精確且有效的同理判斷，這是諮商員的程序性知識；諮商員還必須將在腦中提取與當事人困境有關的知識做為協助當事人的參考，這將運到諮商員既有的敘述性知識。而在諮商歷程中，諮商員都會評估策略運用是否恰當、同理是否正確，而做為調整未來諮商的方向及策略的參考，這是屬於策略性知識。整個諮商歷程中，有些是諮商員當時接收的新知識，有些是原先即具備的知識。透過者兩種知識的交互作用，形成了對當事人新的認識。因此，諮商員在做同理表達的內在思考時，就是一種新知識獲得、儲存、提取與應用的歷程，也就是一段認知訊息處理的歷程。因此，本研究在得到暫時性的階層模式後，欲以認知訊息處理模式

來了解諮商員同理表達的內在歷程。

當事人帶著個人的經驗來到諮商的情境中，這些個人的經驗即是所謂的個人性知識(personal knowledge)。個人性知識指生活中的事件與經驗，係時空交織下的產物，與時推移，變動不居，未必經得起驗證，有時也未必客觀(金樹人，1999，頁 82)。而諮商員在幫助當事人時，還需要參考相關的理論知識來幫助自己了解當事人行為背後的心理意涵。這些理論的概念或事實與當事人的個人知識都是屬於識敘述性知識的範疇。

在研究者的諮商實務中，發現若諮商員能依循著當事人對經驗的描述，而在自己腦海裡形成心像，將有助於了解當事人在經驗中真正的想法及情緒。如果對當事人陳述遭遇到的某些事件時，諮商員能具備一般人處於這個事件時情緒變化可能的歷程知識時，諮商員也能更容易去檢核當事人目前的狀態，以及預測未來可能會產生的情緒變化，而更容易對當事人產生共鳴。因此，如果諮商員在諮商過程中嘗試要去同理當事人的時候，能預先具備有某些敘述性知識，對於要去了解當事人是很有幫助的。

當諮商員具備相關的敘述性知識之後，如何運用這些素材來達到同理的目的，則有賴於諮商員對同理心相關的程序性知識的了解及運作。程序性知識是指運作性或動態性的知識(金樹人，1999，頁 82)，亦即了解事情要如何做的知識(岳修平譯，2000，頁 82)。諮商員在諮商過程中如何在與當事人的互動中取得當事人現時表達出來的關鍵性口語行為與非口語行為做為進一步了解當事人的線索。接著如何利用這些線索活化並提取存在於長期記憶區與當事人陳述情節有關的知識、經驗。然後建構出當事人所處的困境，藉此判斷當事人可能有的情緒狀態或想法。最後，以適當的同理詞彙反映給當

事人。這樣就完成了一次同理的表達。然而這整個認知訊息處理過程，就像飛機上的黑盒子一樣，不容易被清楚的觀察到。常讓諮商員做同理表達時如墜五里霧中，深感前進困難。因此，本研究即欲試圖揭開同理心內在思考歷程的面紗，一探其中的真面目。

過去的許多的研究，都注意到同理心在促進各種人際關係的重要，也有不少的研究是在探究各種同理心訓練模式對增進個體的同理心的效果。但似乎對於同理表達內在歷程中相關因素的探索著墨較少，對於諮商員如果要同理要具備哪些知識和技巧，甚至可用的策略有哪些，我們所知有限。因此，本研究旨在透過整理諮商員在同理時的思考判斷，以了解諮商員在同理表達時內在思考歷程，以作為未來同理心運作與訓練課程設計的參考。

第二節 研究目的

基於上述研究動機，本研究提出下列研究目的：

- 一、分析諮商員在同理表達內在思考運作時，所包含的概念與概念類別。
- 二、探究諮商員同理表達的內在思考歷程。
- 三、從訊息處理理論來探究同理表達的內在思考歷程。
- 四、根據研究結果對同理心訓練課程提出具體有效的建議。

第三節 研究問題

根據本研究之目的，本研究所要探討的主要問題如下：

- 一、諮商員在同理表達的內在思考運作時，所包含的概念為何？
- 二、諮商員在同理表達時的內在思考歷程為何？概念類別之間的關係為何？
- 三、訊息處理理論對諮商員同理表達的內在思考歷程的可解釋性為何？

第四節 名詞解釋

本研究之重要名詞為「諮商員」、「同理表達」及「諮商員同理表達內在思考歷程」，茲分別界定如下：

一、諮商員

本研究指稱的諮商員係為具有大專院校諮商心理相關科系以上之學歷，在諮商輔導的實務工作中至少有三年以上之經驗，並且有參加過同理心訓練或助人工作職前訓練者，目前仍持續在接觸個案，參與諮商輔導工作者。

二、同理表達

同理心是設身處地的進入他人內在的主觀世界，能正確的決之他人的情緒狀態與感受意義，產生「人同此

心，心同此理」的共鳴性瞭解，並以對方能瞭解的方式，適當的傳達給對方知道的過程。Rogers 認為同理是一種態度或一種與另一個人同調的方式（林美珠等譯，2001，頁 184）。

本研究之同理表達參考林美珠(等譯作，2001，頁 184)之看法「適度的情感反應可以是一種同理的表現」，專指諮商員在諮商過程中對當事人所做之適度的情感反映，為同理表達研究對象。

同理表達即指諮商員針對當事人呈現出的口語與非口語表達的內容，經過內在運作而產生對當事人的認知、行為及情緒有一定的覺察及判斷，並將此結果回映給當事人的整個內在運作歷程。

三、諮商員同理表達內在思考歷程

本研究之諮商員同理表達內在思考歷程，專指本研究所稱之諮商員在諮商歷程中，聽到當事人說話的內容之後，大腦從開始運作同理表達的判斷歷程到形成同理表達的結果，而欲對當事人說出這個結果之前的內隱歷程。這一段只存在於諮商員內在思考，而不顯現於外在，吾人無法觀察得知的歷程，即為本研究之「諮商員同理表達內在思考歷程」。