

第四章 資料分析與研究結果

本章共分為三節，第一節為兩次模擬諮商的概況描述，第二節為兩次模擬諮商的同理段落，第三節為同理表達內在思考歷程之類別與概念類別，第四節為同理表達內在思考歷程之脈絡，第五節為與訊息處理模式的對照。

第一節 兩次模擬諮商的概況描述

研究者以研究參與者的諮商錄影畫面及內容為訪談的素材，透過與諮商者的半結構式的深度訪談，蒐集本研究之資料。茲就兩次模擬諮商的概況分別描述如下：

一、A 諮商者與 a 當事者的諮商概述

(一)背景介紹

1.問題背景

a 為學校教師，擔任班級導師，在班級管理上堅持要嚴管嚴教，所以態度上較為一板一眼，但是也賞罰分明，所以受到家長的信任，而學生的態度則是又愛又

怕。有時候，當事者會因學生的秩序凌亂，大聲斥責或懲罰(罰站)，所以班上學生秩序較其他班級上軌道，學習態度亦較好。但是會受到學校其他教師或職員的背後批評，令 a 感到不滿，而生厭煩之意，前來求助。

2.主訴問題

當事者覺得自己有一些教育理念及班級管理的理念，會受到別人的批評，當當事者聽到這些傳話內容時會受到的影響。自己又覺得應該要堅持，覺得左右為難，而感到煩躁。

(二)諮商過程

1.當事者首先陳述自己的困境，主要是會受到別人的話語影響而不舒服，諮商者依此以語意簡述稍作整理後。當事者詳細描述事件的經過及內容，接著諮商者同理其內心的心理負擔。

2.當事者提到別的老師會說自己具有輔導背景，卻對學生很兇，不像輔導老師。可是面對一堆學生的時候，就覺得似乎輔導的技巧都派不上用場。當事者陳述自己可以忍受十個以內的學生吵雜，但不能容忍全班三十幾個學生的吵鬧。諮商者整理當事者的處境，同時同理當事者不容易的感覺及煩躁的感覺。

3.當事者反省自己的處置態度的改善，與過去幾年比較，脾氣有漸漸收斂。對學生比較寬容。可是有時候情緒累積到相當的地步時，也會爆發出來。同時在寬容

中如果學生沒有改善，或犯錯次數太多時，也時候也會無法控制。但現在情緒能夠控制的時候比較多，也常常能夠沉靜下來做反省及改善。諮商者同理當事者不喜歡自己很煩躁的感覺。

4.諮商者進一步引導當事者去思考調整心情的經驗及想法，當事者能檢索自己過去的與現在的比較而看得出自己漸漸修正的進步。諮商者同理當事者調整的努力。

5.當事者表示在班級經營中有許多的壓力，其實內心比較渴望得到其他老師們的支持。同時也陳述自己的困境。諮商者提供語意簡述及正向的支持。同時也引導當事者去探索解決問題的行動。

6.當事者陳述的解決問題的方式，同時指稱主要批評者為一些非導師的教師或職員，當事者覺得這些人不能體諒導師的辛苦，同時他們也沒有能力做得比他更好，因而情緒較為強烈。諮商者同理當事者心中的不舒服，並進一步澄清某些內容。

7.當事者在陳述批評者作為，及述說自己的想法及情緒。

8.諮商者同理當事者的感覺並做整理，然後結束。

(三)觀察紀錄

1.當事者的表現

諮商剛開始時當事者有些緊張，雙手胸前交叉較為緊密，大約一個對話之後，當事者較為放鬆，姿勢較為開放，同時手勢也漸漸多起來。

隨者諮商歷程進行，當事者的手勢相當多，同時臉部表情也豐富了，特別是皺眉頭的表情十分明顯。在提到氣憤不平的事件和經驗時語調也會改變。偶而談到有些可能當事者自己覺得不好意思的內容時(如對學生施以罰站)，當事者會不好意思的微笑。

大約到最後三分之一的時間，當事者的非口語行為又減少了，回覆到雙手胸前交叉，但是表情和語調的變化的改變則不明顯。

2. 諮商者的表現

諮商者的表情和姿勢和語調一直都十分沉穩，變化不大。比較多是用眼神的專注及生理的專注整面對著當事者。大約在四分鐘之後開始出現輕微鼓勵。到後段諮商者可能是輕微感冒，或談話太久，喉嚨較乾，而一直咳嗽。

較有變化的是口語反應的內容。初期的語意簡述或同理反應都相當完整，例如：語意簡述——「就你過去學習的想法，即使是一年級也要被正確的教導。」、同理——「對於同事不一樣的聲音，會造成自己蠻大的心理負擔」；而到了中段以後，同理的頻率較少，相對的提問與引導較多，同時也有一些是肯定與讚美。

二、B 諮商者與 b 當事者的諮商概述

(一) 背景介紹

1.問題背景

b 是公司裡的總務人員，常常有需要使用電腦，而電腦內的程式是由公司裡的工程師設計。因此，常常需要透過填寫需求單來表達自己的需求，必要時，還要用 e-mail 或口頭的溝通，過去都沒問題，但是現在換了一位工程師。第一次合作的案子因為溝通不良，而導致彼此的誤會，甚至驚動兩個部門的副理，後來當事者被撤換下來，因此覺得十分委屈。

2.主訴問題

覺得自己不被重視，被責罵及被傷害的感覺。一方面整過過程覺得不舒服，不公平，感到委屈；另一方面也擔心自己單位的副理不能諒解而會被責備。心理很煩，不知該如何是好。

(二)諮商過程

1.諮商者先做場面構成，引導當事者陳述問題後，當事者即開始直接陳述遭受困境的經驗及事件，剛開始諮商者以同理當事者被否定的感覺回應。同時提問當事者最不舒服的部分。

2.當事者詳細陳述細節，說明彼此互動的情形，並抱怨對方的情緒化，及造成當事者有被辱罵的感覺。諮商者整理當事者的陳述內容並繼續引導。

3.當事者陳述對方工程師以 e-mail 的方式責難當事者，同時又以複本寄給當事者的副理，副理很在乎當事者的形象，因此當事者擔心會被副理責備。諮商者同理

當事者一方面難過，一方面擔心的心情。然後繼續引導當事者回顧過去與這位工程師相處的經驗及模式。

4.事件隨著對方副理的介入更形複雜，當事者回 e-mail 給工程師，工程師情緒甚為強烈，但是當事者認為自己的內容是很中性的，問了一些其他複本收受者的感覺也都還好，不能理解工程師的情緒何以如此強烈。同時對方單位的副理介入的結果是原方案的負責人——當事者被更換。當事者非常不能接受者樣的處理方式及結果。諮商者以提問引導的方式回應，邀請當事者解讀他們的反應。

5.當事者說明自己期待將這個經驗視為磨練，可以從中學習，有可能對彼此都有利，然而副理卻將當事者置換了，讓當事者覺得錯愕及不滿，諮商者對此整理了當事者的期待及不舒服的感覺。

6.接下來較多談到自己單位的副理對當事者的不了解，較多陳述平時在公司與其他同事相處的情形，似乎當事者不太參與同單位的活動，因此常會讓別人有陌生的感覺。諮商者在此有同理當事者不被了解，其他人對當事者的陌生。

7.諮商者進一步探索當事者在這處境中的想法。

8.諮商者同理當事者的被否定及委屈的感覺並做整理，然後結束。

(三)觀察紀錄

1. 當事者的表現

當事者正面朝向諮商者，側面朝向攝影機，因此研究者無法清楚看到當事者的表情變化。在整個過程中，諮商者的手勢及其他肢體動作不明顯，僅僅有一些小幅度的手勢。聲調變化較大，遇到較為激動或生氣的內容時，語氣會較為強烈。

整個諮商歷程中，當事者的表達也十分沉穩，除了口氣與聲調外，整過身體的姿勢都沒什麼變化。但是口語陳述較長、速度也較快。有時候會令人聽不清楚口語的內容。

2. 諮商者

諮商者身體面對當事者的方向前傾角度甚大，表現出非常專注的態度。非口語的表現也十分沉穩，沒什麼變化。但是說話的速度與當事者一樣，速度都很快。同時對當事者的回應內容都蠻長的，但是同理表達時則句型與結構都非常完整。

諮商者回應的特色是，在同理之後會加一個提問或引導。

第二節 諮商者同理表達的段落

研究者與諮商者的訪談中根據諮商歷程錄影帶的內容，分別指認出不同數量的同理反映段落，說明如下：

一、A 諮商者計有七個同理的回應

1.當事者對於同事的批評感到不舒服，諮商者的同理回應是：「……可是對於同事不一樣的聲音會造成你自己蠻大的心理負擔。」

2.當事者陳述別人用輔導老師的標準來批評批評他，他覺得很生氣。諮商者的同理回應：「……這讓你覺得很不舒服。」

3.諮商者在觀察諮商過程的錄影帶時，喊停。對話中無同理反映，但是諮商者在這裡有想要同理但是又因為要蒐集資料，同時擔心話題會被轉移而未做同理。

4.當事者陳述自己已經累積相當多的情緒時，學生再犯錯違規，情緒表現就會很強烈。諮商者的同理回應是：「這會讓你感到很煩躁。」

5.當事者再次陳述情緒累積的情形，諮商者同理：「……情緒累積比較多的時候，就會爆發出來。」

6.當事者反省自己過去也一再調整自己的做法，也常會在情緒發洩過後也會讓自己沉靜下來，試圖要改善。諮商者的同理是：「聽起來你也不喜歡自己很煩躁的樣子。」

7.當事者跟隨諮商者的引導陳述批評者常是其他非教師的職員或科任老師，諮商者的同理是：「讓一個外行人批評，真的是很不舒服。」

除了第 3 個同理外，其他都是研究者先指認出來。

二、B 諮商者計有六個同理的回應

1.當事者陳述困境的經驗後，諮商者同理：「聽起來好像花很大的心血去做一個案子，碰到這樣的一個人而有被否定的感覺。」

2.當事者陳述合作的工程師用 e-mail 批評他不能溝通，諮商者同理：「對你的傷害是直接批評到你這個人，而不是針對你的事」

3.當事者陳述他和工程師的衝突一定會傳到副理耳中，副理很在乎當事者的形象表現，而且也很情緒化，諮商者同理是：「聽起來，這個工程師對你這個人有意見，一方面讓你難過，一方面你也很擔心。」

4.當事者原來希望能透過溝通來解決問題，也當成是一個磨練，諮商者的同理回應是：「我聽到你的期待是兩個人來溝通，繼續磨練。」

5.當事者陳述對方副理介入後，並未解決問題而是將與解除當事者工作，而另請其他人接替當事者的工作。諮商者對當事者的同理是：「不公平的感覺是副理和你談話之後帶給你的。」

.當事者陳述與自己單位的副理的相處情形，諮商者同理：「當他不知道你的想法時，他對你是陌生的。」

以上六段都是由研究者提出，而第四段的同理諮商者覺得比較像是整理，而不是期待，不過仍然有討論其中「期待」字眼的形成的內在運作歷程。

第三節 同理表達內在思考歷程之類別與 概念類別

本研究係根據紮根理論研究的方法，首先經過對研究參與者深度訪談內容的逐字稿進行編碼分析後發展出三十六個同理表達內在思考歷程的概念類別，其內容分別為過去的學習經驗、同理相關的能力、諮商者內在的狀態、反應速度、大量訊息處理的能力、建立同盟關係的能力、當事者的影響、和當事者特質的差異、任務提示、情境的影響、產生專注的態度、選擇擷取內容、對當事者非口語行為的解讀、勾起對當事者原先的認識、加入對當事者新的了解、對當事者事件的理解、對當事者事件重新認識、個人想法的介入、角色的模擬、心像的產生、假設的形成、訊息的驗證、情緒的類比、情緒的判讀、確定同理內容、表達技巧的選用、自然反應、意圖的浮現、意圖的檢視、後果的預期、計劃的構思、運作方式的評估、運作方式的調整、同理詞語的考量、反應時機的評估、自我的覺察。

其次，將其中一部份更具有相同功能的概念類別另外再依照其屬性與概念類別群聚發展出具抽象性概念的十個類別，其內容分別為內在特質、外在狀態、擷取訊息、重塑舊經驗、拓展新視界、辨識情緒、形成結果、規劃的檢查、執行的監看、自動化反應。然後，分析這些概念類別與類別，將部分類別再細分成次類別，共計有十三個次類別，其內容為準備度、表現力、適配性、壓力源、認識人、理解事、個人化、建情景、定目標、想計劃、用策略、再斟酌、給回饋。之後，將部分的類別再向上群聚為設身處地的推敲、效能預期的探察等兩

個主要類別，及深思熟慮的歷程、不假思索的歷程等兩個次核心類別。然後再將所有類別分析與統整出二個核心類別，分別為同理運作的條件、同理知識的運作。最後，經由選釋編碼的歷程發展出具有代表性而且能包含所有核心類別概念的主要核心類別——「同理表達的內在思考歷程」。這些概念類別、次類別、類別與核心類別、主要核心類別，就形成階層結構（如圖 4-1）。

以下即將針對主要核心類別、核心類別及類別次類別與各個概念類別做進一步的說明。

表 4-1 同理表達的內在思考歷程之類別與概念類別

主要 核心 類別	核 心 類 別	次核 心 類 別	主 要 類 別	類 別	次類別	概念類別		
同理表達的內在思考歷程	同理運作的條件			內在特質	準備度	過去的學習經驗 同理相關的能力 諮商者的內在狀態		
					表現力	反應速度 大量訊息處理的能力 建立同盟關係的能力		
				外在狀態	適配性	當事者的影響 和當事者特質的差異		
					壓力源	任務提示 諮商情境的影響		
	同理知識的運作	深思熟慮的歷程	設身處地的推敲	蒐集訊息	蒐集訊息	產生專注的態度 選擇擷取內容		
					重 塑 舊 經 驗	認識人	對當事者非口語行為的解讀 勾起對當事者原先的認識 重新整理對當事者的了解	
						理解事	對當事者事件的理解 對當事者事件重新認識	
					拓 展 新 視 界	個人化	個人想法的介入	
						建 情 景	角色的模擬 影像的產生 假設的形成 訊息的驗證	
					辨識情緒	情緒的類比 情緒的判讀		
					形成結果	確定同理內容 表達技巧的選用		
				效能預期的探察	規 劃 的 檢 查	訂目標	意圖的浮現 意圖的檢視	
						擬計劃	後果的預期 計劃的構思	
					執 行 的 監 看	用策略	運作方式的估量 運作方式的調整	
						再斟酌	同理詞語的考量 反映應時機的評估	
						給回饋	自我的覺察	
				不 假 索 的 歷 程			自動化反應	自然反應

一、同理的概念類別

經過文本資料的展開與發展，在歸納群聚類似的概念化命名而形成同理的概念類別。每個概念類別代表研究者從研究參與者深度訪談的逐字稿中，針對同理表達內在思考歷程具有類似意義的敘述聚合起來，形成一個共同的概念。本研究發展出三十六個同理表達內在思考歷程的概念類別。說明並舉例如下：

(一)過去的學習經驗

「過去的學習經驗」是指諮商者在進入諮商情境前即具備與同理表達有關的知識與技能。諮商員在運作同理表達歷程的時候，會受到過去學習經驗所影響，包括過去經驗帶給諮商者晤談時的信心。如果諮商者過去的經驗到的是正向的經驗或是有助益的經驗時，就比較能夠確信自己的處理方向，而從容不迫的循著心中的規劃去做。

諮商者過去學習經驗則包括了過去有關同理心的學習與訓練的經驗及一般諮商經驗和日常生活經驗。如 B 提到過去所受的訓練對同理心的想法而影響者她的同理運作。另外，過去生活經驗中自我的體會或者來自當事者回饋的經驗，如 B 在自己委屈時有人陪伴的經驗，是很好的，A 有當事者回應的幫助等。這些學習的經驗都會影響著諮商者同理表達的實際表現。即使是自動化歷程亦受過去的學習經驗所影響。

B85：我自己的經驗啦，就是說我碰到類似這種委屈就是說覺得委屈的事情時，如果有一個人旁邊可以多聽我講，那個講的過程，我其實就是在做自我的整理跟釐清，那過程的確有他的一個治療的效果。

B78：可能因為在中心的一個訓練，過去都會覺得說，你做同理就是指是那種一直，我覺得啦，就是說其實我也很怕自己是只停留在那種淺層次的部分，所以我就會覺得，其實在跟個案談的時候，我會比較想要，就像我剛才講的，想要跳到比較上面一點去看。

A100：哪些因素幫助了我，讓我做了這些？過去學習的經驗，個案的回應，大概就是這樣。

(二)同理相關的能力

「同理的相關能力」是指與同理表達有關但又不是直接屬於同理表達的技巧。這些同理的相關能力對同理表達的內在思考歷程也有很大的影響，有時候諮商者可以感受到當事者的情緒但是卻抓不到當事者的情緒反應字眼；或者有時候諮商者無法清楚而具體的引導當事者去陳述、或者無法找到適時的切入點以作處理時，就比較不容易聚焦到主題而做到正確的同理。如 A 找不到切入的時機，或找不到反應的字眼等。

A60：對，剛剛好像蠻長的的一段歷程，好像許多地方是可以切入，我好像都沒有及時就切入。

A66：我感覺到他很生氣，我抓不到一個很明確的情緒反應字眼。

(三)諮商者的內在狀態

「諮商者的內在狀態」是指諮商者內在產生的想法與情緒狀況及身體的舒適狀態。在進行晤談時，諮商者會受到個人狀態的因素影響同理表達的形成。當諮商者在還沒準備好諮商的狀態或是身體不適，以及在諮商過程隨時產生的情緒想法等都會影響到諮商的進行及同理的品質。有時候諮商者對自己的處理或反應方式會有

所顧忌，或太在乎自己的表現等情形發生時就會產生擔心或緊張的情緒而干擾了同理的判斷。如 A 會擔心自己的表現有壓力，或因為身體不舒服、不適合晤談等情形，都會影響同理表達的品質。

A84：我覺得太緊張，然後我覺得焦點都放在我自己身上，所以我覺得會有蠻大的壓力。

A89：我可能要做好心理準備。譬如說剛剛可以先準備一下，就是我要很清楚知道要錄影，另外就是感冒，一直要忍住咳嗽也會影響。

(四)反應速度

「反應速度」是指諮商者在與當事者互動過程中，能及時有效回應當事者的速度。諮商歷程是一個諮商者與當事者交互作用的即時性歷程。過程中彼此都有許多的意念在腦中出現、消逝。除了要精準的抓取當事者的情緒及想法外，還要迅速的處理，然後反應。如果處理的速度不夠快，可能就會遺漏許多的重要訊息。諮商者也會因忙於應付當事者接續呈現出的內容，而無法深入的去探索當事者的內在狀態及需求。如 A 一直都覺得跟不上當事者的表達速度錯失處理的機會。

A27：那時候還沒想好要怎麼說，只有聽到這個訊息。

A25：我好像還沒有想好怎麼說，當事者的話就一直下去了。

(五)大量訊息處理的能力

「大量訊息處理的能力」是指諮商者在意圖同理表

達的過程中，面對當事者短時間內呈現大量訊息時能有效因應的能力。當事者傳遞出來的訊息數量會影響著諮商者處理的品質。在同理表達歷程中也不例外。如果當事者一次呈現的訊息量太多，而諮商者一時無法立即消化處理時，諮商者的思考運作就會產生壅塞的情形，而無法完全洞察當事者所要表達的內容及意義。如此，勉強做出來的同理表達，同理品質就會受到影響和干擾了。如 B 會因為當事者的敘述太長而無法專注。

B81：因為我覺得那個東西，他用的那個字眼是比較強烈的，可是因為他後面的敘述很長，所以我就覺得那個東西我就跑掉了，對，所以我就覺得那一段是讓我印象蠻深刻的一段。對就是我後面要做，可是我覺得被卡住了。

(六)建立同盟關係的能力

「建立同盟關係的能力」是指在諮商者同理表達過程中，諮商者能夠與當事者建立和諧又能促進諮商效能的同盟關係的能力。諮商中的同盟關係是很重要的，只有在良好的同盟關係中才能充分發揮諮商輔導的效果。因此，諮商者如何運用適當的態度與技巧與當事者建立良好的關係品質是諮商過程中重要的議題，同時也是諮商者初期需要著力完成的重要工作之一。如 A 因為關係尚未建立而延宕處理該處理的問題。

A75：那時我都沒想到，要去處理（什麼原因？）因為時間快到了，真的是可能，如果我自己來做，我想是關係還沒有做好。

(七)當事者的影響

「當事者的影響」是指當事者在諮商者同理表達的過程中，帶給諮商者的各種正面或負面的影響。在諮商過程中，當事者與諮商者的互動是彼此交互影響的。當事者的反應對諮商者而言是會造成很大的影響的。此外，當事者所談論的問題特性及表達模式都會對諮商者產生影響。如 A 一直受到當事者的急於表達的打斷而無法適時的反應。

A93：我覺得是還沒反應，個案就講下去了。沒有中斷，停下來喘口氣，話就說出來了。

A61：如果個案那時候有停下來，可能就會做一點點。

A25：我好像還沒有想好怎麼說，當事者的話就一直下去了。

(八)和當事者特質的差異

「和當事者特質的差異」是指當事者的某些特質與諮商者有所不同，而在互動上產生適應的問題，影響了諮商者的同理表達的效能。除了當事者的特質對諮商者會產生影響之外，當事者的個性、生長背景、經驗及表達風格與諮商者差異太大時，諮商者在未熟悉當事者的這些特質前，就會產生扞格不入的現象。如 B 因為和當事者的個性不同，所以不會和自己的經驗連結，主要的影像是靠自己想像才建構起來的。

B77：比較沒有跟我自己經驗的連結，因為我，其實跟當事者的個性很不一樣，所以我就覺得，這個

東西，但是我其實會有一些想像出來的，如果我是他，我像當事者那樣，就是所以我的影像出來是片段的，不會是整個。

(九)任務提示

「任務提示」係指諮商者在進行諮商必須達成某些任務的要求。諮商者如果在執行個人的內在計畫，自然就沒有問題。可是一但有外在因素介入要求諮商者時，諮商者會爲了想辦法達成任務而分心，這時候所做的處置就不是那麼自然。因此，額外或特別給予當事者的任務要求會影響諮商者的判斷處理及同理表達。如 B 在面對研究者要求的任務，而一直有被干擾的感覺，而無法專注於自己的計畫。

B28：我印象比較深刻是那個時候腦袋有另外一個聲音在講話叫我做同理，所以我覺得我的那個專注是被干擾的，干擾蠻大的。

B29：我是感覺那個當下我有點抓不太住他的那個我想要做的，我有感覺到我要做什麼，可是，我好像那個一直提醒自己同理那個聲音又在另外吵。

(十)諮商情境的影響

「諮商情境的影響」是指在晤談時諮商者會受到諮商時的某些情境因素的影響，而干擾同理的效能。情境因素包括環境的特性、對環境的熟悉度、特殊的設備、及被觀察等因素。當有比較特別的因素存在，或是諮商者處於與平時不同的諮商環境時，諮商者會因此而感受到壓力與不自在。如 A 因爲有攝影、面對督導及時間的因素而有壓力，會產生干擾的情緒。

A85：可能就是要攝影，面對督導，督導是同理的專家，就會擔心，擔心自己的事情做得不好啦。負向的聲音就會出來。

A90：因為我的個案四點還有晤談，所以我的時間就要抓緊一點。（時間）

(十一)產生專注的態度

「產生專注的態度」是指諮商者在蒐集當事者的訊息時，會被某些訊息吸引，而產生特別的關注。在諮商過程的整個情境中充斥著許多的訊息，諮商員抓取不同的訊息處理的方向就會有不同。因此，諮商者會因為內心的計劃與構想而受到不同的訊息的吸引，這時候就會受到搜尋訊息的影響而對不同的訊息產生注意與辨別。如 A 認為因為要要同理而專注的傾聽，以免對當事者的訊息有所遺漏。

A21：整體過程都會想要很專注的聽，因為待會要同理所以就很專注。

(十二)選擇擷取的內容

「選擇擷取的內容」是指諮商者在搜集當事者傳遞的訊息時，會透過挑選自己所關注的訊息而擷取自己所預期的內容。諮商者會受內心建構出的諮商計劃的影響，而對當事者所呈現出的素材選取不同於其他諮商者或不同於其他時刻的內容。因此，諮商者會隨著想要反應的方向聚焦，同時選取相關的訊息來處理。如為了要抓取感受而聚焦在與感受相關的事情經過上面，最後抓

取出當事者的感受。

B06：嗯，我記得的是那時候我其實是很專心的聽他講，講這整個好像故事一樣就是這個事情是怎麼開始的，然後這個理念我好像是試著在好像聽到說，去感受到他的那個感覺。像他講說他一直這樣子，就是他其實一直被退，寫了被退，寫了被退，那種感受。到後來碰到這樣的一個人，沒辦法溝通，我其實試著一方面因為我很專注聽他講，一方面我在試著抓那個感受，他的感受是什麼，這樣子。

(十三)對當事者非口語行爲的解讀

「對當事者非口語行爲的解讀」指諮商者對當事者呈現出的非口語行爲，如何賦予意義，以及賦予何種意義。當事者的非口語行爲常常是透露內在訊息的重要窗口，諮商者透過非口語行爲的解讀可以進一步了解當事者內心的感受，也可以透過比對非口語行爲的內容作深入探究的線索。如 A 是透過當事者的聲音、表情等非口語的線索去了解當事者情緒的變化。

A14：氣憤的線索是透過聲音和臉部表情。

A15：音調比較高，音量比平常高。

A16：比如說眼睛，眉毛呀就是會皺眉什麼之類的。

(十四)勾起對當事者原先的認識

「勾起對當事者原先的認識」是指諮商者在面對當事者時，會勾起過去對當事者所了解的資料，與現在即

時聽到的訊息一併考量。諮商者接受當事者訊息的同時，會聯想到當事者是怎樣的一個人，把當事者的特質融入當事者的經驗中做解釋會比較貼近當事者的困境。因此諮商者會啟動先前對當事者形成的印象，以形成對當事者的經驗解釋的模式。不同的人對相同的事可能就會有不同的感受及反應，因此勾起對當事者原先的認識是很重要的。如 B 之前對當事者的看法是不自我肯定卻又蠻執著的所以在解釋 B 的經驗是就會有不同的看法：A 則想到當事者的情緒處理模式的特徵，而融入了對當事者所遭遇的困境的解釋中。

B66：我覺得那個印証是他自己的想法啦！他比較沒辦法跳出來，站在那裡，就像我剛講的等於說我可以從旁邊看到我自己的這個位置，就是說我在這個事情裡面，其實我可能是一個比較微不足道的人。這個角色，也許啦！就是說這個部分，可是他會蠻執著是在這裡面就是我認為為什麼不處理他，為什麼要犧牲我，其實我認為我是重要的。

A33：其實他中間有講到情緒的那個部分，我剛剛還有想到就是說當事者自己處理情緒的問題，他的情緒，情緒是累積的。

(十五)重新整理對當事者的了解

「重新整理對當事者的了解」是指諮商員在諮商過程中不斷將對當事者新增的認識加入原先的了解中，而產生新的了解。在諮商過程中透過傾聽當事者不斷敘述經驗、想法、情緒的過程中，諮商者也一直在接受和消

化這些訊息。在一邊接收，一邊消化的過程中，對於原來對當事者的認識內容和後來的訊息有些不一致的部分，諮商者會透過檢核確認無誤之後，回頭修正原來對當事者的認識。在這樣一來一往中，諮商者對當事者的認識就會更加中肯客觀而且適切。以這樣的認識去解釋當事者的經驗就會更為貼切了。如 B 對當事者的挫折容忍能力以及個性特質的看法，在晤談一段時間後就產生的改變。

B13： 嗯，你說剛談的這一段嗎？哼，哼，有，有一個部分是我覺得，我本來覺得說他的一個一個挫折的忍受力，好像沒有這麼高，那，到這個他講說前面一退再退，的那個過程然後他說會被副理罵，我覺得這個東西的，讓我覺得其實我會發現說其實他的韌性其實還比我想像的還要高，那個挫折忍受力高。

B40： 因為在我的感覺裡覺得以他原來的形象給我的感覺是比較大辣辣的，也不甩別人怎麼樣怎麼樣，可是我我真的沒有想到說而且我其實之前我們有聊過有關於他工作上的一些狀況，所以他提到他自己上司對他的一些東西我就，我有印象，他其實對他這個上司，這個上司在一些做法上面的確讓他有一些不舒服，可是我我，我不知道他原來這麼在意他這個上司的反應是這個樣子，對對。那個在意是說不只是工作的部分，而是他那個溝通的東西，對，因為在我印象裡面我覺得，他其實他敘述他跟同事之間的部分都是其實關係都處理得不錯，對就是說我很訝異的就在這個。

(十六)對當事者事件的理解

「對當事者事件的理解」是指諮商者對當事者陳述的事件內容以一般性的方式去了解。諮商者接收與消化當事者陳述的事件與經驗後，會依照先前建立的當事者基模對其經驗建立客觀但獨特的理解。諮商者帶著當事人基模融入當事者的事件中，以當事者的立場來了解當事者的經驗，這是充分接納當事者獨一無二的經驗及感受。諮商者是帶著這種客觀而獨特的認定為基礎，對當事者事件基模產生較為深刻的解讀，做為同理表達的基礎，並建立與當事者對事件的共識。如 B 對當事者的經驗及困境內容的解讀。

B19：譬如說那個人是直接這樣指責他，對，哦，.我覺得說其實，因為我的感覺是他是一個自尊心很強的人，哪，今天聽到一個人這樣子直接的去指責他，去講他。我聽到的一個感覺是，我覺得那是一個蠻大的一個指責啦，一個傷，後面其實他自己，我好像，我印象裡剛好像他說他也覺得那個對他最大的這個事情整個對他最大的傷害是他跑去跟他的副理講什麼什麼什麼，所以我我我開始我其實前面的線索是他講的那個他去跳出來去指責他的時候，那我覺得那個東西就是一個蠻強烈的動作，然後他後面他又講說他覺得他自己最大的傷害是那個人跟他的副理講了什麼

B70：我其實那有一個會有一個影像的東西，一個在他的長官前面，然後跟人家是是是，好好好，然後你沒有去參加他們的聚餐，也不跟他們吵架，這樣的一個人，他其實是一個很難捉摸的，對，

所以很難捉摸相對就是也很難了解，所以我用了陌生這個詞，對，其實我那時候用陌生的原因好像是因為，那個好像跟真實的他……並不一致，並不一樣，對，所以我會覺得是說我那時候其實，後來想到的是好像他的副理對真正的他，的感，的一些想法是很陌生的。

(十七)對當事者事件重新認識

「對當事者事件重新認識」是指諮商者對當事者所陳述的事件內容有所更改，而產生新的認識。隨著時間的推移、諮商的進展，當事者的陳述越來越多，訊息間也有許多是可能相互補充或是有些衝突矛盾的現象，這時候諮商者就會整合新的訊息後對原有的基模架構做一些微調或修正，以便對當事者的處境或者資源有更適切的了解。如 A 後來發現當事者的困境不是相同身分的老師，而是護士時，對後來的情緒判斷強度就有不同了。

A32：有多補充進來就是，別人用……多一個角色來看、來要求。

A58：因為他之前，我覺得在他的同事會有異聲，我就以為通通是老師。可是，後來大部分提到的護士。

(十八)個人想法的介入

「個人想法的介入」是指諮商者對當事者的個人及事件除了客觀的了解之後，也會加入諮商者自己的看法及解釋。除了對當事者的個人的認識及事件的了解會被勾起之外，諮商者也需要啟動自己原來就具有的理論與

知識以進一步的闡釋當事人的困境，如專業領域的知識、過去相關的經驗、想法、對事物的見解、對情緒反應的了解等都會被提到意識中以進一步處理當事者的經驗。如在諮商過程中 B 和 A 都會想到自己有類似的經驗及對某些事物原來的看法，並提出評論。

B11：我其實覺得會說我好像那個過程裡面是如果今天好像我覺得好像自己以前好像有曾經有類似的經驗，覺得那個被退，寫了被退、然後被嫌的那樣的一個過程，我覺得那是一個很大的挫折，然後所以我好不容易弄出來一個東西，那個成，那個那個是不容易的，我可以我覺得是那個好像自己過去的一個經驗的呼應。

B58：我對這類特質的人的認知，我覺得是好像他們常常，就是他們的期待就是，我覺得這樣才叫做磨練，我給他的一個，對成功的定義是這樣，我覺得他們大概應該符合這樣才是一個成功，是他下的一個定義。那正好他的特質就是符合這樣的特質的人。

A62：會想到，想到自己學校的護士，他可能在批評別人的時候的樣子。

A73：可是由外行人來批評的時候，情緒本來就會比較強烈，同理的強度可能就比較強。

(十九)角色的模擬

「角色的模擬」是指諮商者爲了要真實體驗當事者的情緒或了解當事者的處境時，常常會以角色取替的方式模擬當事者身處的境地及經驗，以便適時的抓取出當事者的情緒或了解當事者的處境。如 A 會用「我」爲主

體的陳述方式來融入情境，模擬當事者在情境中的角色。

A12：我感覺到那個影像是很氣憤的我很認真，我很用心為什麼還是會有那麼多的負面的聲音。

(廿)影像的產生

「影像的產生」是指諮商者會在腦海中形成當事者陳述內容的影像或畫面。諮商者傾聽當事者的陳述，有些時候會隨著當事者具體的陳述而在內心裡面建構出相關情景的影像。如 B 會從當事者的陳述中產生出影像；而 A 是從當事者的情緒中想像相關的心像畫面。

B77：我覺得我好像感覺到就是那個很多人指著他，然後在來就是剛剛講的說上在上司面前他看到一個，看到好像他那樣是是是，對對對，我錯了這樣子，但是，那個感覺就是，就是那種不是真誠的啦，對，就是那種好像，就是好像你說我錯就錯嘛！我會有這樣的影像出來。

A48：這一段他有談到就是，他其實一直在做調整，他講到這個就是我講到說，就是他有覺察到這個部分，就想到一個畫面，就是一個老師，發完脾氣然後就坐在椅子上，然後沉靜下來那種感覺。腦海裡是有畫面的。

(廿一)假設的形成

「假設的形成」是指諮商者會在適當的時機依循當事者的陳述結合自己原來的想法後形成一些假設。諮商

者在蒐集許多訊息之後，再勾起與整理原先對當事者的認識與當事者所經歷的事件的了解，就會形成一些客觀的訊息，這些客觀的訊息再經過諮商者加入自己的觀點與認定後，諮商者對當事者及其經驗就會形成一些主觀的看法。這些主觀的看法，尚未經過驗證，所以這只是諮商者的一種假設。如 B 會假設當事者的問題是相關的人決定犧牲當事者，所以當事者會有不被重視的感覺；A 對當事者的行為模式也形成了一個特定模式的假設。

B64：哦，我會覺得，其實我有想像到一個東西是，我那時候當他有直覺出來的感覺是說，他說那個副理來找他談，我那時候有出來的一個想法是說就是我剛其實有回應他說會不會這個副理只是要把這個事情解決掉，他其實是不想去處理人的那個部分。那我覺得這裡可能有一個預設是其實處理人的問題是比較複雜，就是這個裡面牽連，那聽起來這個副理是一直講說這個人他要靠這個人把這個案子做起來，所以他不會犧牲這個人，但是他最重要的目的，他要把這個案子做起來，他需要這個人幫他做案子，可是，你不重要啊！

A75：我的想法是好像別人給他批評的時候，他會比較逃避，他曾經有這樣的想法是這樣，是不是她比較不願意接受別人的一些，一些勸告，那可能還有一些負面因素，他剛所講的一些老師啊，家長啊，給他講說他們都不懂，也會跟剛剛的想法一樣的好像就是一被刺激的時候就會有就會有東西擋下來，而不是多去聽，多了解。

(廿二) 訊息的驗證

「訊息的驗證」諮商者會將已形成的假設進一步的確認其與真實狀態的差距，此為訊息的驗證。諮商者的假設並不一定符合當事者經驗的脈絡，因此在諮商晤談的過程中還必須要經過直接或間接的與當事者的確認，確認之後諮商者才能確定自己的假設在某些狀態下是符合當事者的經驗。如 B 聽到當事者的陳述後形成一個傷害的感覺的假設，而在後面也從當事者的敘述中得到驗證；A 聽到當事者的描述之後，會進一步去確認自己的理解及假設是否與當事者的情形一致。

B19：我聽到的一個感覺是，我覺得那是一個蠻大的一個指責啦，一個傷，後面其實他自己，我好像，我印象裡剛好像他說他也覺得那個對他最大的這個事情整個對他最大的傷害是他跑去跟他的副理講什麼什麼什麼，所以我我我開始我其實前面的線索是他講的那個他去跳出來去指責他的時候，那我覺得那個東西就是一個蠻強烈的動作。

A45：這個部分，我聽到他就是罵完學生，我聽到他會自責的部分。所以想去確認一下，是不是每次發完脾氣其實他心裡會很難過。

(廿三)情緒的類比

「情緒的類比」是指諮商員採用類比的方式產生對當事者情緒內容的了解。當諮商者能重新建構當事者的情境或模擬當事者的角色時，常會因為融入情境而產生與當事者類似的情緒經驗。如 B 透過當事者的陳述時就會即時產生心像而感受到相同的感覺；A 在形成當事者

的情境心像時，也會因為想像的情境而引發出很煩的感覺。

B23：我覺得好像就是他一邊講我就一邊想，感覺好像就有了一個人這樣跳到你的前面指責你的那種感覺，所以這種感覺是非常不舒服的。

A80：就是同理到學生那個吵雜的樣子的時候，我就會覺得真的是很煩的。

(廿四)情緒的判讀

「情緒的判讀」是指諮商者依據當事者的陳述內容，研判當事者可能會產生的情緒內容，或遭遇的處境及想法。當事者的陳述中有一些是經驗的描述，也有一些是情緒的表達。不論哪一種陳述的內容，諮商者都會透過深入的解讀，形成對當事者情緒的認識。有些時候是諮商者在蒐集足夠的訊息後，再啟動自己的原先的認知來解讀當事者可能的情緒；有些時候是當事者先表達情緒後，諮商者會解釋這種情緒背後的經驗，再賦予更精確、更貼切的情緒。這些歷程都是情緒的判讀。在開放編碼中，與情緒有關的概念類別相當多，包括情緒字眼的浮現、形成、猜測、判斷、辨識、選定等概念類別，因為這些概念類別同質性甚高，因此歸納綜合成一個情緒判讀的概念類別。如 B 對當事者陳述的經驗經過內在運作之後解讀出情緒的類別及其背後的意義。

B53：我覺得沒有那麼強烈，但是覺得這個人跟我對他的印象有關，就是說，好像他比較會有一些，有的時候會有一些，他認為的事情要怎麼處理，應該要這樣去做，對，那個，那個應該要這樣去

做的時候，我的解讀是期待，就是說，我期待，我預設，或是說如果在強一點是說他預設的，我感覺到他預設的磨練是這樣子的磨練才是磨練，對，跟那個不是那個副理講的磨練，是我認為這種的磨練方式。

(廿五)確定同理的內容

「確定同理的內容」是指諮商員經過整理後確認找到當事者的情緒內容準備作回同理的依據。雖然在整個同理表達的內在思考歷程中，進行到辨識情緒時，大致也形成了對當事人情緒了解。但真正要對當事者做反應之前，諮商者仍會先確定要回應的部分為何。如 B 曾確定要回應當事者說別人的指責，傷害到當事者的一個形象的內容；A 確定同理當事者心情難過等的內容。

B16：是好像這個是……他的指責，不僅傷害到他，還傷害到是說他的形象的一個問題，好像是這樣吧！

A45：是不是每次發完脾氣其實他心裡會很難過。

(廿六)表達技巧的選用

「表達技巧的選用」是指諮商者在對當事者運用同理表達時，會預先評估並選用反映效果最優的技巧，而後才對當事者做出同理反映。如 A 用整理的方式及引述當事者的前面用語做回應。

A43：幫他做一些整理。

A44：聽他講的，前面一點點他說爆發出來，後面我

是用他前面的話。

(廿七)自然反應

「自然反應」是指有些同理表達或情緒辨識的反應是諮商者無法說出其中運作的歷程，因為對諮商者而言是很自然，而且是直覺的反應的。這部分是基於過去的經驗累積而成，不需要經過大腦的思考判斷即可反應出來的，也就是自動化的反應。如 B 陳述說有些情境是很自然的反應，本來遇到這種狀況，就會有這種情緒，似乎是不需要多加思考的，這就是一種自然的反應。

B39：這個部分對我來講已經是很自然的，就自動化的一個東西，因為自己的經驗裡面就是會在意上司，尤其上司越看重的事情，自己更戰戰兢兢，更怕說自己做不好，會擔心這個東西對對，那我覺得那好像是變成一個很自然的反應，譬如說這其實就是會擔心嘛！

(廿八)意圖的浮現

「意圖的浮現」是指諮商者的腦海裡產生了想要工作的目標。諮商者在諮商過程中並非漫無目的的談話，常常在關鍵時刻諮商者都會在內心裡面設定一個目標。當諮商者覺得當事者似乎偏重在情緒或感覺的陳述時，內心可能就會做出抓取情緒的決定。然後再根據這個目標去過濾當事者陳述的訊息。因此，諮商者要做同理前也會先有同理表達的目標設定，作為同理表達的起點。然後，內心的思考就會朝向同理的方向運作。如 B 會聽到當事者的陳述內容之後，決定對當事者做脈絡的

澄清，或者想要給予支持及同理；A 會設定突顯當事者的情緒的目標，做為處理的方向。

B16： 嗯……因為我覺得我試著去聽到他的哪個，就是說在他的這一段敘述裡面，他，他剛講說他跟他的，O.K.，那個人去指責他，然後他去，然後他還跑去跟他的上司講是怎麼樣，然後那個，他覺得他是一個公眾的人物，對不對，這些我覺得是，我試著去好像一個是幫他去澄清那個脈絡！

B05： 那個時候還沒有，但是那個時候其實我覺得一開始我有一點緊張，會覺得說他講得很多，所以我會覺得好像要稍微做一點整理，然後給一點就是那個情感上面，情緒上面的同理跟支持這樣。

A37： 想突顯出他的心情有點煩。

A39： 所以就想要去突顯他，讓他自己去，去想他這個情緒。

(廿九)意圖的檢視

「意圖的檢視」是指諮商者會檢查自己想要工作的目標達成的可能性及達成後可能的影響。在同理表達內在思考的過程中，諮商者會時時檢查與當事者互動的內容及進展。而目標是否達成則是檢視過程中重要的一環，以作為控制其他歷程的回饋基礎。舉凡之後的運作方式或計劃的調整都必須要先檢視目標的達成狀況，以及目標達成的可能性。以確保整個同理思考的運作歷程不會偏離目標，而導致無法完成同理的表達。如 B 在檢視自己目標達成的程度，以及分別評估目標各部分達成的情形；A 會自己已朝同理的方向在處理，而未再作其他的考慮。

B44：我可能也有一些擔心我這樣直接去，他會說不會啊，譬如說直接問就是說就是好像跟我平常認識的你呀是怎樣怎樣，好像不會擔心，我覺得會不會有一個刻板印象，這是我自己的擔心啦。比如說好像我們對他會有刻板印象，其實原來你會擔心這個事情。

B45：我覺得那個當下判斷我覺得他的這個我聽到的擔心，我回應的是想說其實是同理他這個擔心的心情，這樣。所以就沒有往那個方向去想。

(卅)後果的預期

「後果的預期」是指諮商者會預想自己形成的同理，若反映後對當事者及整個諮商歷程可能造成的影響。諮商者形成當事者的情緒或感覺後，要對當事者反映這個同理內容之前，會先考慮當事者接受這個同理反映之後，是否會產生負面影響。同理的目的是在協助當事者能進一步的自我了解或是建立更深的諮商關係。因此，諮商者在形成同理表達時，會評估如何才能達到同理的目的。必要時要做調整及修正，才能達到預期的效果。一般而言，諮商者會擔心因為同理得不恰當而影響諮商的品質或對當事者造成某些傷害。如 B 擔心直接去回應會不會打擊到當事者的自我價值感；A 則會擔心勾起當事者負面的情緒。

B68：因為我會擔心說我這樣回應他是不是，就是去更把他那個，其實到這邊我已經覺得是他的那個自我價值感是比較弱的嘛！那是不是又打擊他這個東西。

A68：會不會勾起他不舒服的情緒，他本來沒有生氣
可是你說出來，對對對這個時候。

(卅一)計劃的構思

「計劃的構思」是指諮商者爲了達到同理表達的目的，會在心中產生一連串的打算。諮商歷程中，諮商者爲了要達成諮商及任務的目標，會以當事人目前的狀況爲起點，以諮商及任務目標爲終點，審慎的做一個評估之後，內心會產生一些達成目標的途徑。同時建構成一個同理表達的計劃。如 B 會決定傾聽的方向與層次，然後先回應一些重點，再引導當事者在比較關鍵的部分多說一些。

B78：我會一直很想去，比較試圖去聽到除了那個情緒跟情感的東西之外，我會想更深一層去抓到一個比較好像從那個網裡面去找幾個類似像現實的部分，對，所以我覺得好像我自己通常在做的時候我都比較會去，比如說，他可能講很多，我會試著去抓幾個點，然後會去回應給他，那一方面就是說其實是有一點簡述啦，然後去了解說到底我了解跟他的是不是一樣，然後從那邊去引導他去多說一點某些我覺得比較關鍵的點，對，就從他的那個裡面好像我想要多了解的地方，

A05：一般個案的話，我可能會先關心她，再讓她的情緒比較和緩，再談，不會直接開始。

(卅二)運作方式的估量

「運作方式的估量」是指諮商者會估量如何運作才

能有效達到同理的目的及可能的影響。諮商者在做同理表達之前需要先對這個諮商歷程累積足夠的了解，然後才能就理解的部分做判斷。因此，通常諮商者都會選用適當的運作方式去蒐集、了解當事者的訊息。在選用運作方式時就會對這些運作方式進行評估。評估內容包括評估其可行性及預期結果。如 A 對運作方式施行後會有擔心，及考慮。

A35：剛開始談這個問題如果一開始馬上拿來質詢，好像我擔心會轉移掉話題，大概也想要蒐集資料。

(卅三)運作方式的調整

「運作方式的調整」是指諮商者依據運作方式評估後的訊息對運作方式的選用及修正。諮商者在運用這些方式以完成同理表達的過程中會遇到非預期中的障礙或困難，這時候諮商者就必須要在運作方式上做適度的調整以期達到同理的目標。如 B 會以調整觀點的位置來了解當事者的困境，最後在選用必要的技巧來因應。

B17：我覺得我試著想要去聽的一個是說，因為他其實講的是那個人很實際的做了什麼什麼的這些，那我覺得我好像試著想要去跳到更高一點的層面來看說其實那個那個他真的傷害他的部分是什麼。對，所以在那個過程裡面，好像沒有特別的……，但是我好像試著讓自己是比較跳到那個旁邊，比如說他在敘述他和那個人之間的东西，我覺得我好像跳到那個中間在上面一點看到他們在做什麼，對，所以我覺得，我後面才試著

去做整理。

(卅四)同理詞語的考量

「同理詞語的考量」是指諮商者會對同理反映的語詞考量其適用性及切合度。在整個同理表達的內在思考階段中，諮商者即使已經正確的判讀出當事者的情緒或想法時，仍然不會貿然的表達這個判斷的結果。因為諮商者對於判斷表達的用語會經過再一次的評估及選用以符合當時互動中最適切的需要，或諮商者最自然的表達。如 B 會從情境中研判兩個不同字眼的使用；A 會因習慣的而取用比較自在的字眼或符合強度的用語。

B55：對，我覺得，就是比較是從我對他的印象裡面，他的那個認定的事情是這樣，所以我才想說，他認定的應該是這樣，對所以我，沒有去，沒有用「應該」這個字眼，主要是說好像他的「期待」好像是這樣子。對。

A55：我覺得「自責」好像比較哲學，「不喜歡」好像比較白話。

A67：剛剛想到生氣或憤怒，可是其實我想用這樣的情緒會不會太強烈

(卅五)反映時機的評估

「反映時機的評估」是指諮商者會評估最恰當的時機以作反映。在同理表達過程中，即使諮商者在選用出情緒字眼之後，諮商者還會在表達的時機上做進一步的評估，以期在最適當的時機時做同理的反映才會有預期的效果。因此，如 A 在評估時機不適當之後就選擇暫緩表達。

A34：當時的想法，那時候也沒有反映出來是因為覺得還不是時候。

(卅六)自我的覺察

「自我的覺察」是指諮商者對自己的表現產生恰當與否的感覺。在整個諮商晤談的過程之中，諮商者的內在運作系統會時時的保持監看同理運作的歷程的態度，並且產生覺察而給予諮商者適時的回饋。如 A 會覺察到自己漏失了一些當事者的訊息及自己不專心的狀態。

A10：就是像我覺得有時候我會不專心，在聽當事者說什麼，那個，就是其實剛剛在之前她有談到說，同事對她有意見的部分，我就會 lose 掉。在這之前個案講的問題，我就會覺得這個，我沒有做到，我就覺得自己不專心。

二、次類別

根據本研究整理編碼歸納出的三十六個同概念類別的屬性與面向，再向上將描述相類似的現象的同理概念類別群聚在一起，歸納成十三個次類別，包括有 1.準備度、2.表現力、3.適配性、4.壓力源、5.認識人、6.理解事、7.個人化、8.建情景、9.訂目標、10.擬計劃、11.用策略、12.再斟酌、13.給回饋等，茲分別說明如下：

(一)準備度

「準備度」係指諮商者面對當事者要做同理表達之前，身心準備的狀態。包括了從前的經驗、訓練及同理能力，以及諮商者的身體狀況和進入諮商情境之前的情緒及想法等。這些是諮商者同理表達的基礎知識及能力，以及預備狀態。這個次類別包含有「過去的學習經驗」、「同理相關的能力」、「諮商者的內在狀態」等三個概念類別。

(二)表現力

「表現力」係指諮商者在諮商過程中能夠展現出同理表達的相關能力。表現力雖然不一定是直接表現同理的能力，但是這是諮商者在處理諮商歷程中某些狀況的能力，如果這些表現的能力沒有達到一定的程度，則會直接影響諮商者的同理表達的品質。這個次類別包含「反應速度」、「大量訊息處理的能力」、「建立同盟關係的能力」

(三)適配性

「適配性」是指諮商者與當事者在溝通互動中彼此能夠配合的狀況，當事者除了直接對諮商者反映的回應會對諮商者產生影響外，當事者的反應模式、特質、頻率等都會影響諮商者的同理表達的運作。至於當事者的個性特質，及與諮商者在個性特質上的差異，也會直接影響諮商者在諮商歷程中表現是否自然或是格格不入等狀況。這個次類別包括了「當事者的影響」、「和當事者特質的差異」兩個概念類別。

(四)壓力源

「壓力源」係指諮商者在諮商歷程中面對著當事者要運作同理表達時，所感受到的來自內在或外在的壓力。例如說，諮商者被交付任務，而有被評價的感覺時，或者情境中有需要錄音、錄影時都會造成諮商者的壓力感。這個次類別包括了「任務提示」和「諮商情境的影響」兩個概念類別。

(五)認識人

「認識人」是指諮商者在運作同理表達的開端是要先對當事者有所認識。「認識人」包括在晤談以前即對當事者所產生的印象以及諮商晤談歷程中對於當事者所呈現出的口語、非口語行為所代表的意義，都要有一定理解。因為即使同樣一件事情的發生，會由於不同的當事者而有不同的情緒與想法。即使相同的情緒與想法，也會因為不同的當事者而有不同的行為與表達。因此，在做同理心反映之前要先了解當事者。這個次類別則包括了：「對當事者非口語行為的解讀」、「勾起對當事者原先的認識」、「重新整理對當事者的了解」等三個概念類別。

(六)理解事

「理解事」是指諮商者在運作同理判斷時，要對當事者經驗到的事件從當事者的角度來看是怎麼一回事。在充分了解之後，要先在腦海裡形成一個客觀的當事者經驗及看法，這樣才不會失真。這個次類別包括「對當事者事件的理解」、「對當事者事件重新認識」等兩個概念類別。

(七)個人化

「個人化」是指諮商者將客觀理解到的當事者的訊息以自己的專業知識與過去經驗等內容加以詮釋。諮商者當事者傳遞出的訊息中蒐集到的資料進一步的統整成自己主觀看法，其目的是協助當事者能跳脫原來執著的角度及看法，突破盲點，以建立更寬廣的觀點來重新審視自己的問題。當事者常常會昧於自己的成見而束縛了自己，讓自己於耽溺於困境當中。因此，諮商者除了要建構一個能包含當事者在客觀環境中所處的定位及困境的觀點，同時也要能發現當事者經驗中的另外一個積極面的觀點。從這樣的觀點中可以看到當事者的盲點、希望、及可著力的方向，以協助當事者一步一步的脫離問題的束縛。這個次類別包括「個人想法的介入」一個概念類別。

(八)建情景

「建情景」是諮商者根據對當事者基模以及其所經驗到的事件的了解後，諮商者融入自己的專業知識與經驗對當事者困境加以詮釋，形成一個以當事者經驗為基礎但更為完整而且多元的的假設性情景。諮商者會運用這個新的情景做為同理判斷的基礎，來探索當事者的盲點及深層的情緒。這個次類別包括「角色的模擬」、「影像的產生」、「假設的形成」、「訊息的驗證」等四個概念類別。

(九)訂目標

「訂目標」是指諮商者在運作同理判斷的歷程中會

先設定要運作同理心為目標，再透過相關的同理判斷歷程完成同理表達的內容。「訂目標」是整個同理程序的開端，諮商者在心中要先設定打算同理的想法，整個內在思考歷程才會朝同理的方向運作。除此之外，在整個歷程中會因為時間的推移與諮商的進行，而導致彼此的關係、互動的內容及彼此的身心狀態的改變。因此，在過程需要時時去檢查目標達成的程度及可能性。而且某些目標在必要時要適時的分割為次目標或者適度的調整目標方向以配合諮商歷程的進行。

「訂目標」這個次類別包括有「意圖的浮現」、「意圖的檢視」兩個概念類別。

(十)擬計劃

「擬計劃」是指諮商者在諮商歷程中為了要實現同理表達的目標，會透過內在思考預先設計一套具有可行性的諮商程序及步驟。這是諮商者未來在進行同理表達或整個諮商歷程中的依據。諮商者在形成計劃之先，會在內心完成一些預演或想像這個腹案的歷程及可能效果及影響，然後針對可能產生的影響調整計劃的進行。以期與當事者的互動會達成預期的效果，同時也避免可能的干擾產生。這個次類別包括有「後果的預期」、「計劃的構思」。

(十一)用策略

「用策略」是指諮商者為了達成同理表達的目標，在過程中必須運用一些能夠達到同一目標所需的相關的技術及策略。這些策略的使用包括調整觀點、應用相關技巧、引導方向、建立關係等。舉凡能夠幫助諮商者

完成同理表達的一系列相關技巧的統合運用都可稱之為策略，策略的運用亦會隨著諮商歷程的進行，而不斷的檢查達成目標和計劃的可能性並做必要的修正。這個次類別包括了「運作方式的評估」、「運作方式的調整」兩個概念類別。

(十二)再斟酌

「再斟酌」是指諮商者在同理表達時會帶著內心的目標與計劃來檢查過程中已經完成同理判斷後要反映給當事者時的詞語字眼與時機是否恰當，以確保同理表達能達到預期的效能。即使，在之前經過了重重的監控但是在最後要對當事者表達之前，諮商者仍會依與當事者的互動情境及諮商關係的進展在必要時做詞語的調整及用語的修正，讓當事者在準備好的狀態更能接受及體悟諮商者的同理表達。這個次類別包括了「同理詞語的考量」、「反映時機的評估」兩個概念類別。

(十三)給回饋

「給回饋」是指諮商者在整個同理表達甚至諮商晤談的過程中會不時的從與當事者的互動中對自己的表現會有反饋作用。這是諮商者的內在的一種監看系統，諮商者會對自己的所作所為，所思所想做審慎的判斷，這樣的判斷會伴隨著諮商者整個同理表達的過程，在必要的時候就會提供關鍵性的回饋給諮商者自己，這時候諮商者就會參考這種感覺而會對歷程中的重要作為做適度的調整與修正，以期達到同理表達的目標。這個次類別包括「自我的覺察」一個概念類別。

三、類別

本研究將次類別及部分的同理因子，依其具有相同或相近的屬性與面向歸類後，再向上群聚為十個類別。這些類別分別為：1.內在特質、2.外在狀態、3.蒐集訊息、4. 重塑舊經驗、5. 拓展新視界、6.辨識情緒、7. 形成結果、8.、規劃的檢查、9.執行的監督 10. 自動化反應等。

(一)內在特質

「內在特質」係指諮商者同理表達內在思考過程中會因諮商者本身的個性、情緒、學習、經驗及能力的影響，而有不同效能的同理表現。「內在特質」專指諮商者個人的狀況，包括當時的身心狀態、情緒反應模式、一般的諮商能力，以及處理與當事者之間互動內容的能力，還包括諮商者本身具備的諮商知識、技巧等都屬於「內在特質」的內容。這些會影響諮商者運作同理表達的相關因素是諮商者先前已經具備條件。這個類別又包括了「準備度」與「表現力」兩個次類別，在影響諮商者同理表達的因素屬性中，都是屬於諮商者主觀性的概念類別，就內容而言是屬於諮商者內在的能力與特質，因此群聚歸納成爲「內在特質」的類別。

(二)外在狀態

「外在狀態」是指諮商者在做同理表達時，有一些客觀性的因素會影響諮商者的同理表達效能。而其內容有別於諮商者內在特質的情境因素與互動因素，是屬於外在的條件。諮商者運作同理表達過程中會受到環境中的設備、任務等因素的影響。這些影響主要是會帶給諮商者一些壓力或是不舒服，而使諮商者分心去處理個人

的感覺，導致忽略對當事者的專注。例如當事者的回應的方式、速度或與當事者是否契合等因素，都有可能干擾或促進諮商者同理表達的運作。「外在狀態」的類別中包含了「適配性」與「壓力源」兩個次類別。

(三)蒐集訊息

「蒐集訊息」是指諮商者在當事者傳遞訊息的，蒐集有意義的資料，以備同理表達的運作中使用。主要是針對當事者所呈現的口語內容與非口語內容的蒐集。因為這是在同理運作中的最前端的工作，目的在蒐集當事者及他的經驗的資料。諮商者在運作同理表達時，首先就要對當事者呈現的訊息做適當的過濾與收集。諮商者對當事者的印象或對事件的看法，會影響諮商者對整個當事者的描述內容產生選擇性的傾聽。由於不同的諮商者對不同訊息的注意，便會因過濾而產生不同的選擇，而形成不同的同理判斷及諮商效能。這在諮商者運作同理表達時是屬於當事者知識的部分，意即是諮商者在了解當事者所呈現的「訊息內容」是「什麼」(know what)的工作。而這個工作的內容包含了「產生專注的態度」和「選擇擷取的內容」兩個概念類別。

(四)重塑舊經驗

「重塑舊經驗」是指整理已蒐集到當事者的其人其事的訊息，以塑造一個對當事者經驗客觀性的架構。這是在同理運作中的基礎工作。諮商者在構思對當事者的同理時，必須先釐清當事者的陳述內容及非口語表現以確認當事者原來的想法、情緒及經驗與困境。了解與澄清這些訊息的主要目的是在確認是否與當事者站在同

一個基礎的起點來討論，以進一步協助當事者開發新的觀點，來突破困境。如果這部分的認知有差距時，諮商者和當事者就很難在當事人的問題中建立共識。所謂要設身處地，就是指諮商者要將自身放置於與當事者主觀所感受到的相同情境之後，才能進一步為當事者著想。

在諮商者運作同理表達過程中的「重塑舊經驗」包含了「認識人」和「理解事」的兩個次類別。

(五)拓展新視界

「拓展新視界」是指諮商者在同理表達的內在思考時能夠發現當事者處境中的新觀點，對同樣的困境卻有不同的體會，而產生頓悟的歷程，這在同理運作中是最主要的一環。「拓展新視界」的目的是要諮商者透過不斷的假設與驗證中，修正及擴充對當事者全新的了解。在諮商歷程中要能夠「拓展新視界」，則諮商者必須不斷的以自己的專業知識、過去經驗、及專業判斷融合於原先理解的當事者經驗基模中，產生新的假設。再經過驗證後統整形成以當事者為主要核心的完整而且積極正向的新基模。最後，再以這個基模為基礎深入探索當事者的經驗及想法，以協助當事者發現真切而且深入的情緒經驗。「拓展新視界」包含了「個人化」與「建情景」兩個次類別。

(六)辨識情緒

「辨識情緒」是指諮商者在同理判斷的過程中能夠揣摩或辨別出當事者的情緒向度、類別與強度。「辨識情緒」的歷程可能是諮商者透過分析解讀當事者陳述的內容，也可能是透過諮商者想像當事者的心境之後產生

類似的感覺。有時候諮商者會透過當事者表達的情緒內容為窗口，更深入的去理解當事者的其人其事，而探索出當事者真實的情緒。「辨識情緒」的次類別包含了「情緒的類比」與「情緒的判讀」等兩個概念類別。

(七)形成結果

「形成結果」是指諮商者要向當事者做同理表達之前，對整個運作過程中所產生的同理判斷內容做一個整理和評估，以形成最後的結果，並準備將此結果向當事者做反映。這在同理運作中是屬於輸出前最後的整理的工作，其主要目的在於諮商者要形成一個結論並依照當事者的特質及諮商進度選用適當的技巧及時機來回應以達到最佳的同理效果。同理心反映是整個同理表達內在思考運作結果的一個外在表現。也可以說，一切同理表達的內在思考運作的目的就是為了同理心反映。而「形成結果」就是要形成同理心反映的內容。也就是要審慎的整理好內在思考運作的結果，準備將之表現於外的歷程。

「形成結果」這個類別包括了「確定同理的內容」、「表達技巧的運用」等兩個概念類別。

(八)規劃的檢查

「規劃的檢查」是指諮商者會在內心檢查同理運作中所做的規劃是否有效。這是同理表達運作過程中形成監控的機制，目的是要確保諮商者的同理運作能順暢而且有效能。規劃的檢查是針對諮商者在同理表達內在思考的過程中不會偏離大目標，同時又能因應過程形成次目標或修正目標的方向及內容。同時能預期較為有效的

同理表達的結果而規劃出必要的步驟，並循序漸進的完成這些步驟而達成同理表達的目標。

諮商者在對當事者運作同理表達過程中，會產生「監看」的作用，意即處理「計劃恰當否」的工作，此即「規劃的檢查」的工作。此類別包括了「訂目標」和「擬計劃」兩個次類別。

(九)執行的監看

「執行的監看」是指諮商者在執行同理表達的內在思考歷程時，內心會有一個機制在檢視諮商者的策略是否符合完成同理表達的最佳選擇。「執行的監看」主要是監看諮商者執行同理運作歷程中所使用的策略有效與否，並檢查推敲結果的呈現方式是否能達成目標。同時能適時適地透過自己的反饋作用作為調整的依據。這也是監看的機制，目的是要確保諮商者的思考能適時的接收回饋而得以適切的調整。

「執行的監看」重在協助諮商者在執行計劃達成目標時能選用有效的策略來運作，並能時時調整與修正，以確保同理表達的品質。同時在諮商者要做同理心反映時能評估使用適當的語詞與時機以確保同理判斷的成果不至功虧一潰。在整個歷程中，也會因監看作用而對諮商者產生一些覺察與反饋。諮商者可據此做調整與修正。透過這些監看作用，諮商者的同理表達內在思考才能逐步漸進的修正以符合當事者的需要，達到同理表達的目的。

「執行的監看」的類別包括「用策略」、「再斟酌」與「給回饋」三個次類別。

(十)自動化反應

「自動化反應」這個類別在諮商者運作同理表達過程中是比較特殊的一個類別，他有可能等同於整個同理表達的內在運作歷程，但是所耗費的精神及時間就相對的減少了許多。主要是諮商員直接且直覺的對當事者做同理心的反映。這在同理運作中是最特別的狀況。因此單獨歸類為「自動化反應」的類別。「自動化反應」其實可以說是諮商者累積了足夠的知識與經驗後，對於當事者所表達的內容，在很快的時間內充分的連結相關訊息，這些所被連結到的訊息，因為太過於熟悉而產生不需思考就能立刻產生結論。甚至，設身處地的推敲歷程都不需要再經思考，因此非常節省時間，也有很高的工作效率。在這種情況下形成的反應，已不再受到諮商者的思考所掌控。因此，可以說是一種自動化的反應。這個類別包括了一個概念類別——「自然反應」。

四、主要類別

本研究針對上面所說明的部分類別，再向上進行編碼，將他們群聚為兩個主要類別。這些主要類別，包括了：1.設身處地的推敲、2.效能預期的探察。下面就各主要類別分別說明如下：

(一)設身處地的推敲

「設身處地的推敲」係指諮商者透過對當事者經驗的了解及體會後，經過細細的以設身處地的立場來回反覆的推敲當事人身處其境的感覺，而辨識出當事者可能的情緒或感受。諮商者要完成一個同理表達時，要藉由訊息的蒐集以認識當事者的特質、理解當事者的事件，

然後再介入自己的想法以對當事者的處境形成特定而且較為專業的看法後，再將所理解的訊息，以重新建構情景的方式，一方面確認當事者的經驗，一方面也加入新的洞察以拓展當事者的視野。進而在所拓展出的新經驗架構裡，類比或判讀出當事者可能的情緒內容。這就形成一個設身處地的推敲歷程。在整理與分析研究參與者的文本資料後，發現有五個類別在諮商者運作同理表達過程中的共同目的在於直接影響諮商者，以辨識出當事者的情緒內容。分別是「蒐集訊息」、「重塑舊經驗」、「拓展新視界」、「辨識情緒」和「形成結果」。諮商者在同理運作中透過這五個工作機能相關聯的類別的運作能對當事者的情緒形成一個暫時性的判斷。

(二)效能預期的探察

「效能預期的探察」是指諮商者運作同理表達的思考過程中會時時透過諮商歷程中與當事者互動中，會揣摩當事者如果接受到諮商者打算的作為或同理回應內容時的感受及想法，是否能幫助當事人改善自己。同時也從當事者的回饋中確認自己的同理表達是否恰當。諮商者會在同理運作中會對同理表達的效能產生預期後來探察自己的工作是否真能發會預期的效果，必要時做修正，以確保同理的效能能夠產生影響。同理心是一個揣摩當事者的處境，然後嘗試去猜測當事者心情的過程。因此，過程中諮商者除了時時去搜尋相關訊息以利建構對當事者的了解，判讀出當事者的情緒外，對於所判讀出的情緒是否真切，或要如何去判讀、判讀出的情緒要如何標定等事項，諮商者的內心都會有一些檢查或探察的系統在運作。在每一個重要的關鍵點中，諮商者會嘗試以假想當事者的心情來覺察自己的體認及反應

是否切確，必要時做修正或調整，以校正同理判斷的內容，趨向正確及適切的目標。這個主要類別包括了「規劃的檢查」與「執行的監督」兩個類別。

五、次核心類別

本研究針對上面所說明的主要類別及類別，在向上進行編碼，將他們群聚為三個次核心類別。這些次核心類別，包括了：1.深思熟慮的歷程、2.不假思索的歷程等。下面就各次核心類別分別說明如下：

(一)深思熟慮的歷程

「深思熟慮的歷程」是指諮商者思考同理表達時內心對於思考過程中的工作細節、步驟，是自己能夠意識、掌握，而且也能夠調整與監控的歷程。在「深思熟慮的歷程」中諮商者，對於每個細節點都可以透過深思熟慮，仔細推敲，甚至預判當事者可能的回應後，適度的調整形成同理的結果，然後選擇適當的用詞與時機再做反應。過程中也可以選擇策略，安排階段性的嘗試，一方面對當事者蒐集重要訊息，一方面在內心搜尋相關經驗來整合各種資料，以形成有效能的同理反應。這個歷程的特色是可以由諮商者意識掌控，因此稱為「深思熟慮的歷程」。整個歷程又分為兩部分：「設身處地的推敲」和「效能預期的探察」等兩個主要類別。

(二)不假思索的歷程

「不假思索歷程」是指諮商者思考同理表達時內心對於思考過程中的工作細節、步驟，自己是無法清楚的

意識及掌控的，即使有調整與監控的歷程也是在無意識的狀態下進行。在「不假思索歷程」中諮商者，無法清楚的回憶思考歷程的細節，甚至有時候也不清楚自己做了些什麼反映。這個歷程的特色是反應迅速，而且是無法意識到自己的思考歷程，因此稱為「不假思索歷程」。整個歷程就只包括一個「自動化反應」的類別。

六、核心類別

本研究從編碼資料中不斷的群聚歸納，再向上聚攏為兩個核心類別，這兩個核心類別內容包括了「同理運作的條件」與「同理知識的展現」。這些核心類別的項目則是分別由幾個類別或幾個次核心類別所形成的。說明如下：

(一)同理運作的條件

「同理運作的條件」是指諮商者在諮商中進行同理表達時，原先或當時已存在的外在條件及諮商者本身的條件。諮商者在與當事者的互動過程中要運用同理的知識來形成一個同理表達時，其內在思考的運作會受到某些內外因素的影響，而使同理表達產生不同程度的效能。譬如說，諮商者曾經接受過較完整的訓練及正向的經驗、或諮商者在晤談前情緒受到其他因素的影響，甚至晤談的情境中有存在一些即時性的壓力等因素，都會影響諮商者的同理表達的效能。「同理運作的條件」包括了諮商者的「內在特質」及諮商情境的「外在狀態」兩個類別。這些在諮商者進行晤談前就已經存在的條件，對諮商者同理表達的運作，會產生一定程度的影響。

(二)同理知識的運作

「同理知識的運作」是指整個同理表達的歷程是諮商者爲了達到同理表達的目的而運用了與同理心有關的各種知識，來形成對當事者的了解，並體會出當事者的心情及感受。然而，在諮商者運用同理心知識要形成正確與適切同理心表現的內在思考中會受到運作是否純熟的影響，而表現出不同的熟練程度。當諮商者對解決當事者的問題的情境越是熟悉，同時同理表達的能力越強，則諮商者在運用同理心知識時，內在思考時間越少，反應越快，越不受意識的控制。當諮商者對於同理心知識不夠純熟，或對當事者的問題不熟悉時，可能就要大費周章按部就班的在內在思考過程進行解讀、搜尋、比對大量的資料才能稍有頭緒。

因此，諮商者透過運作同理心的知識，以完成同理表達。運作同理心知識的過程中，會受到諮商者對知識的熟悉度與技巧的純熟度的影響而形成兩個不同的歷程：「深思熟慮的歷程」和「不假思索的歷程」。這兩個歷程在本研究資料架構中屬於次核心類別。涵蓋在同理心知識實踐下的兩個層面，即同理心知識的運作因不同的熟習程度而區分成兩種不同效能的歷程。

七、主要核心類別

經過層層的資料分析與編碼，然後再不斷的向上統整與調整修正，最後濃縮所有的分析結果而得到一個最能代表本研究的主題——「同理表達的內在思考歷程」。再回到類別形成的架構中去發展合乎邏輯而且具有一致性的解釋，這時候就可發現，這個主題的概念幾乎能夠聯結其他所有的研究對象，而形成主要核心類

別。茲說明如下：

一、同理表達的內在思考歷程

「同理表達的內在思考歷程」是指諮商員要完成同理表達須對當事人的個性、情緒、想法等特質有先前的了解，然後加上當事人在談話時所表現出來的非口語行為等訊息，這樣可以幫助諮商員充分了解當事人陳述內容的真正意涵。再經過諮商員內在思考的整理後，就能夠產生對當事人心情或想法的了解。這種內在思考的運作受到當時的環境背景及諮商員的個人特質所影響。所以，要了解當事人的情緒與想法就是基於某些客觀因素與主觀因素為背景，在這個背景下諮商員在適度的檢核與調整之下運用了自己所具備的同理心知識，浮現出工作的意圖、產生運作的計畫，經過設身處地的推敲當事者的處境及情緒，在探察預期的效能對當事者可能的影響及回應後、將結果透過適當的方式及內容同理表達給當事人。然後，再從當事人的回應與諮商員的自我察覺中調整與修正，透過再次的推敲與探察下，完成同理表達。最後就會對當事人及其經驗形成正確的認識，同時也因為透過諮商員的表達而使當事人也能對自己達到自我了解的狀態。因此，要了解當事人或是協助當事人了解自己，就必須在環境中統合與發揮諮商員的同理心知識，對當事人的個人與事件脈絡做清楚的整理，以達到真正的理解。之後，就能洞察當事人內心的感受與情緒，而透過感受與情緒的理解就能知悉當事人的內在想法了。因此「同理表達的內在思考歷程」就是要貼切的描述這個諮商員了解當事人的人與事，而達到洞悉其情緒的歷程。而這個主要核心類別則包含有「同理運作的條件」和「同理知識的運作」等兩個核心類別。

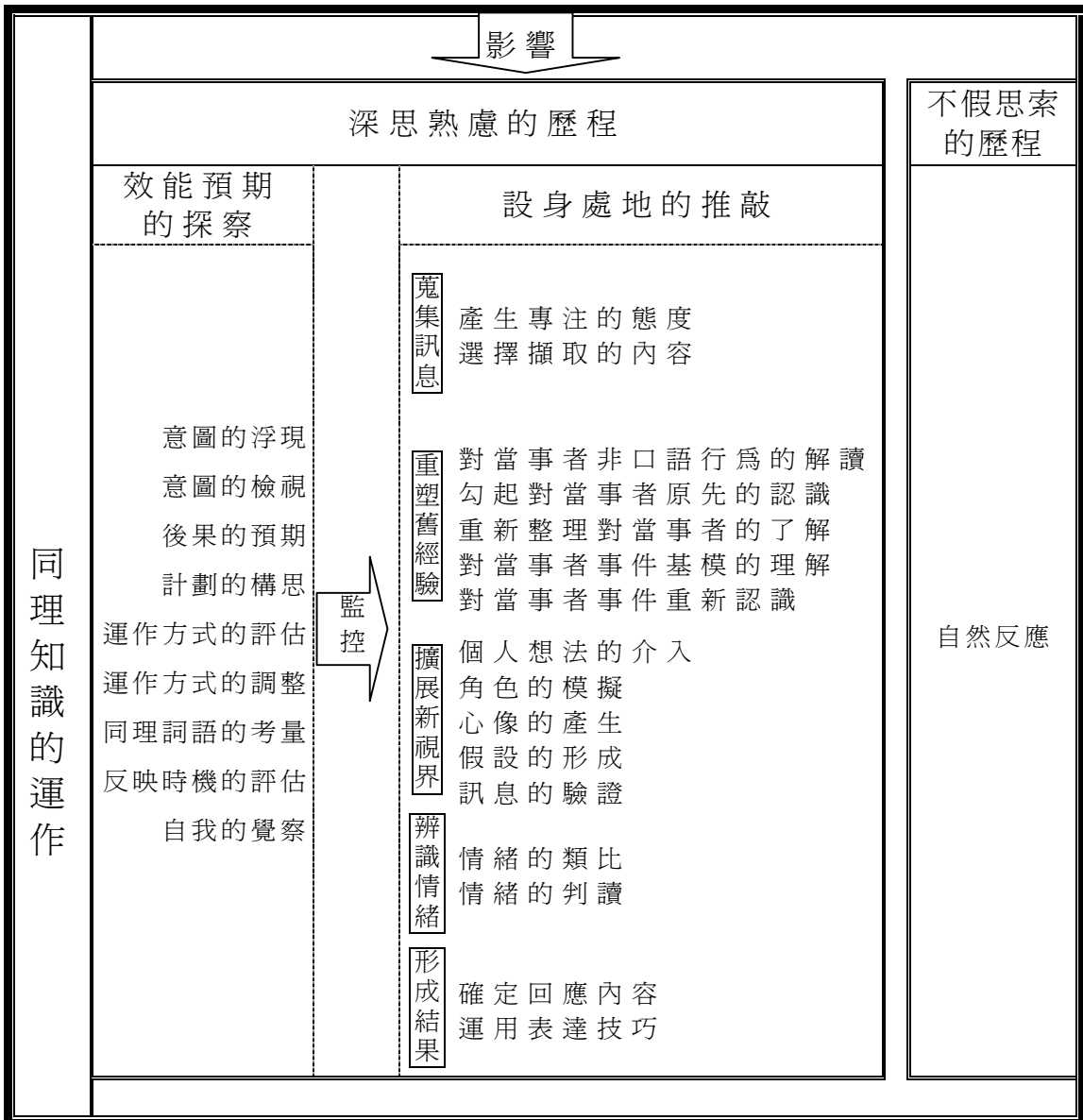
第四節 「同理表達的內在思考歷程」的思考歷程脈絡

研究者根據研究參與者的深度訪談內容的文本資料呈現現象中的行動/互動的脈絡及所發現的核心類別與其屬性和概念類別交互分析後，發現這些資料可架構成兩個組成成分：(1)同理運作的條件、(2)同理知識的運作。

依著諮商晤談時的情境時空推移，逐漸演進的過程因素，將其中同理知識運作的文本資料整理與分析完成歷程編碼，又再區分成兩種歷程及五個成分歷程。最後分析研究參與者與當事者在諮商互動時為達到同理表達的內在思考歷程的回應概念類別之脈絡後，分別將所有的概念類別歸類到這兩個組成成分中，以了解研究參與者的思考脈絡。並發現各概念類別在同理表達的內在思考歷程中的關係，並建構出諮商者「同理表達的內在思考歷程」的內在思考歷程脈絡。其脈絡圖見圖 4-1。茲依此兩大組成成分的內涵說明如下：

圖 4-1 「同理表達的內在思考歷程」脈絡圖

同理運作的條件	過去的學習經驗 相關的能力 諮商者的內在狀態 反應速度 大量訊息處理的能力	建立同盟關係的能力 當事者的影響 和當事者特質的差異 任務提示 情境的影響
---------	---	---



壹、同理運作的條件

在訪談的資料中，發現諮商者在運作同理知識時，

會受到某些條件的影響。這些條件提供了諮商者最高可能的表現及最基本表現的上下限。諮商者在進入諮商室之前，有些條件即已具備，這些已具備的條件可能是諮商者長期累積的學習與訓練，或是人格特質及個性、行為模式等主觀的條件；也有一些是諮商環境及相關設備等因素有關可能會造成影響的客觀條件；另一部份是則是諮商者與當事者的互動結果。這些條件或背景都會在整個諮商歷程中不斷的影響著諮商者的同理判斷及表達。

背景條件的概念類別包括了諮商者的內在特質與情境因素的外在狀態兩大類別，共有十個概念類別：「過去的學習經驗」、「同理相關的能力」、「諮商者的內在狀態」、「反應速度」、「大量訊息處理的能力」、「建立同盟關係的能力」、「當事者的影響」、「和當事者特質的差異」、「任務提示」和「諮商情境的影響」。這十個概念類別不論在控制歷程或自動歷程都會對諮商者造成影響，有可能是助長，也可能干擾。

貳、同理知識的運作

諮商者在同理表達的過程中，一直要到做出同理的反映輸出時，才能知道諮商者設身處地的推敲結果為何。而過程中的設身處地的推敲則是處於諮商者內在的思考而不顯現於外。但是，憑藉著觀察諮商者的反應速度及事後回溯的陳述，或許，可以嘗試推知諮商者對同理心內在思考歷程的能掌握意識及思考程度的有無，可區分為深思熟慮的歷程和不假思索的歷程兩種。

一、知識的運作歷程

(一) 不假思索的歷程

這是諮商者從聽到當事者陳述問題內容到說出同理反映的表達內容，其間的思考是不在意識控制中完成的。其中同理知識的運作是已經融合成爲自然、直覺的反應，不假思索及產生同理表達的結果。因此，此歷程就是一種自然的反應。

(二) 深思熟慮的歷程

諮商者在諮商歷程中爲了表達同理心的反應，會用盡心思，並作周延的考慮，以企求一個適切內容，在適當的時機表達。這是指諮商者在有意識中運作了同理知識的內在歷程。通常有意識的掌控是指運作同理知識的歷程中是諮商者能對當事者將心比心的思量下做設身處地的推敲。諮商者設身處地在當事者的境況中推敲當事者陳述內容的每個細節，而推敲的過程都在意識的掌握下運作。同時還不斷的與心目中預期的同理心效能作思量與比對的探察。在深思熟慮的歷程中爲了達到同理表達的目的，會形成一些階段性目標的成份歷程，這些成分歷程的概念類別會彼此交互作用產生效能。在運作上沒有順序的問題，可能會彼此跨越，或重複出現。同時也會同時受到「設身處地的推敲」的概念類別內容的運作來掌握以確保同理的效能不致偏廢。

「深思熟慮的歷程」的思考運作，因任務不同而區分爲兩個部分：「設身處地的推敲」與「效能預期的探察」。

1.設身處地的推敲

從文本資料中整合各段的同理表達的內在思考歷程中也可發現研究參與者普遍有五個成分歷程的運作，散佈在每一段的推敲歷程之中，分別為：1.蒐集訊息、2.重塑舊經驗、3.拓展新視界、4.辨識情緒、5.形成結果。

(1)蒐集訊息

這是諮商者過濾及擷取當事者口語及非口語訊息的重要關口。諮商者在同理監控之下，會特別關注與預期需要有關的資訊，並在必要於挑選並擷取後作為後續同理判斷處理的素材及線索。包括了「產生專注的態度」和「選擇擷取的內容」。

(2)重塑舊經驗

通常諮商者在接收到訊息之後會立即將所擷取的訊息像拼圖一樣，將解讀到的訊息重新架構還原成以當事者為主體的經驗內容，以得到客觀的理解。為了能更貼近當事者可能的經驗，諮商者通常會在內心裡面想像某些畫面或影像，並不時的在想像的畫面中跳進跳出以揣摩當事者真實的經驗及情緒以得到最真切的了解。這個歷程中主要包含的概念類別有「對當事者非口語行為的解讀」、「勾起對當事者原先的了解」、「重新整理對當事者的了解」、「對當事者事件的理解」、「對當事者事件重新認識」。透過這些概念類別的交互作用，可以幫助諮商者建構一個模擬當事者具體經驗的基模而能全盤了解當事者的問題、困境、與情緒。作為後續處理的基

礎。

(3) 拓展新視界

諮商者在對當事者有一定程度的了解之後，就會再融入個人專業的知識、經驗與判斷，對當事者的處境做一個全新的詮釋。這時候諮商者會有很多的想法及假設會產生。諮商者會運用各種計劃及策略來處理這些想法及假設，以便得到驗證或調整。隨著這些想法的驗證與調整的，諮商者就能夠越來越明白當事者的盲點及扭曲或逃避的內容，而能夠拓展當事者的觀點並找到更多的資源及力量和希望來協助當事者整理與澄清經驗的脈絡。這個階段中主要的概念類別有「個人想法的介入」、「假設的形成」、「訊息的驗證」、「角色的模擬」、「影像的產生」，透過這些概念類別交互作用，可以幫助諮商者融入個人的知識與經驗，拓展能夠協助當事者產生方向與力量的想法與認知，進而協助當事者拓展視野，找到問題的著力與障礙。作為深入探索當事者想法與情緒的根據。

(4) 辨識情緒

從諮商者對當事者所拓展的全新經驗中，諮商者更具體而且更全盤的去領略當事者在困境中的心情與想法，加上對當事者的個性特質了解之後就可以透過類比的方式揣摩出當事者的可能的情緒，也可以在累積對當事者足夠的了解之後，在去判讀當事者在原來的處境中真正或深層的情緒內容，作為同理表達內容的素材。這個階段中主要的概念類別有「情緒的類比」、「情緒的判讀」。透過這些因子的交互作用，可以幫助諮商者進入

當事者的經驗領域裡，辨識出當事者可能的情緒向度、程度與類別。這時候後設同理的功能也會被活化而聚焦於同理語詞的評估，協助諮商者產生適切且符合的當事者感受的情緒內容及語詞，作為對當事者同理表達的參考內容。

(5)形成結果

輸出是諮商者同理表達的外顯行為，在這個階段中諮商者將所辨識出的情緒內容及情緒語詞適時適切的對當事者表達，以完成一個完整的同理表達歷程，同時在透過當事者的回應作為下一次推敲同理內容的依據。這個階段中主要的概念類別有「確定同理內容」、「表達技巧的運用」。透過這些概念類別的交互作用，可以幫助諮商者進時時適切而且流暢精確的對當事者表達出當事者內在甚至不自覺的感受與情緒，而能產生彼此信任的諮商關係及達到自我了解的效果。

2.效能預期的探察

從文本資料中整合各段的同理表達的內在思考歷程中也可發現研究參與者在實際對當事者的同理表達的運作之外，還有一部分的運作，既非先前具備的條件，又非直接針對當事者的思考，這些部分到底是什麼呢？經過進一步的整理與歸納發現那是屬於諮商者對自己的心理運作抱持著一種監看而且像探針一樣的思考。諮商歷程中諮商者的內心會先浮現意圖，再檢視這樣做的效果，或先衡量心中一些打算的安排等等。諮商者常常會將心比心的揣摩當事者在諮商者的計畫與運作中可能會有的反應與影響，作為實際表達前做調整與

修正的參考。這個思慮中，主要有兩類的運作內容，分別為：1.規劃的檢查、2.執行的監看。

(1)規劃的檢查

諮商者在做同理運作時，內心也會時時浮現意圖，同時也會立即檢查意圖是否適切。若是可行時就會對如何實現這個意圖做安排，同時也會預測這種安排的效果，作為對未來規劃的參考。

(2)執行的監看

在諮商者執行原先的規劃時，諮商員也會監看執行的效能是否產生預期的效能。這是諮商者確保工作品質的重要機制。運作同理表達時，諮商者會一邊運作同理知識，一邊也會對學理的知識、過去的楷模形成一個核對的標準。透過核對標準及評估預期效能，諮商者會不斷不斷的修正工作的內容及方向。

同理表達時對效能預期的探察是諮商者運作同理表達的內在思考歷程中極為重要的一個層面。透過這些探察，可以幫助諮商者擷取適切的訊息，而不會在瑣碎龐雜的資料中迷失。可以幫助諮商者有系統的重塑當事者的經驗情境時，不會流於主觀或散亂。在拓展新視界時能適度融入恰當的既有知識與相關經驗，協助當事者產生頓悟。同時能精確的辨識出當事者的情緒，並有效的回映。這些歷程中都會有一定程度的系統監看作用，來協助諮商者感知運作效能並作微調。

第五節 與訊息處理模式的對照

本研究在經過資料的整理分析，形成初步的階層模式後，將此模式與訊息處理理論作對比，發現可以從三個部分來討論：

一、背景條件

本研究之發現與訊息處理理論在背景條件有部分內容是相同的，但同時也包含了一些訊息處理理論所謂涵蓋內容。其中相同之處為：訊息處理理論強調長期記憶中貯存的先備知識，在訊息處理歷程中透過活化與連結進入到短期記憶中才能了解新訊息的意義。本研究發現在包含於「內在特質」類別中的「準備度」次類別中的概念類別也是屬於先備知識的領域。

而在「內在特質」類別中「表現力」次類別中的概念類別與「外在狀態」類別中的「適配性」及「壓力源」等次類別中的概念類別是訊息處理理論比較沒有提及的內容。這些內容主要是基於諮商歷程的特色是屬於即時性的人際互動。因此，在一般性的訊息處理理論中可能沒有談到那麼細緻，而且，在諮商歷程中自有其特殊的背景因素，所以，這部分是本研究發現中有別於一般性的訊息處理理論的內容。

二、心理歷程

本研究發現諮商者的同理表達內在思考歷程中的「深思熟慮的歷程」與「不假思索的歷程」與訊息處理理論的心理歷程中控制歷程，及自動化歷程相仿。

訊息處理理論中包括了感官記憶、短期記憶與長期記憶的概念。感官記憶是蒐集訊息的暫存區，是將外在訊息暫時存放於此，以備運作思考時擷取。短期記憶是同理運作作主要的場所。在這裡一方面透過注意與擷取蒐集了從感官記憶中傳來的訊息，另一方面則選取儲存長期記憶中的訊息。經過思考的運作將訊息做進一步處理後，一方面將結果回存於長期記憶中，以備後來取用，另一方面則對當事者作反應。控制歷程是訊息輸入經過感官記憶再進入短期記憶中運作，必要時擷取長期記憶中的內容，運作完後再儲存回長期記憶中。整個歷程受到執行控制程序的監控。而「深思熟慮的歷程」亦是諮商者透過感官記憶及專注「蒐集訊息」，然後進入短期記憶中運作「重塑舊經驗」、「拓展新經驗」、「辨識情緒」、「形成結果」等歷程。過程中亦有許多的概念類別是勾起諮商者過去的知識與經驗，而這些訊息都是存在於長期記憶中的內容。此外，「效果預期的探察」則是屬於執行控制程序的監控單元，居於監控內在思考歷程內容的地位。

自動化歷程是不受思考監控，甚至是無法被意識到的歷程。本研究中「不假思索的歷程」是諮商者無法意識或掌控的自然反應，是屬於訊息處理理論的自動化歷程。

然而，本研究中發現出與兩個歷程有關的概念類別則是專屬於諮商者在同理表達內在思考歷程中的內在活動內容，則不同於訊息處理理論中的其他思考歷程的內容。

三、知識內涵

訊息處理理論的知識內涵包含了兩種的知識表

徵：敘述性知識與程序性知識兩大類。通常在長期記憶中會儲存著許多敘述性的知識和程序性的知識提供個體在吸收新訊息時，能取用良好的技巧及先備知識以形成新的理解並賦予新的意義。「同理表達的內在思考歷程」的同理表達內在思考歷程正是對當事人陳述的訊息透過理解後賦予新意義的心理運作的歷程。不同的記憶區如同不同的心理運作場所，而不同的知識表徵正是儲存在這些場所的運作材料。

短期記憶是思考運作的場所，他會短時間的儲存一些現時取得或思考運作後產生的敘述性知識及程序性知識，若沒有經過處理進入長期記憶，這些知識就會很快的被遺忘。從本研究中發現，儲存於長期記憶會在同理表達內在思考歷程中被活化的知識有敘述性知識中的專業知識、一般常識、還有訓練內容、及各重日常經驗等，而程序性知識則包括有各種因應同理表達而生的生產法則系統、策略知識、後設知識等內容。

據此，從知識內涵的部分來看，以訊息處理理論來解釋同理表達的內在思考歷程是相當貼切的。