

第三章 研究方法

本章說明本研究之研究方法，共分為五節。第一節說明研究設計的內涵，第二節介紹研究參與者的背景，第三節說明研究工具的內容，第四節逐步說明研究的程序及蒐集資料的具體方式，第五節以實例說明資料的整理及分析。

第一節 研究設計

本研究主體的進行主要分成兩個階段：

第一個階段為模擬諮商階段。研究者邀請研究參與者兩人，一人扮演諮商者，另一人扮演當事者，進行約 20 到 30 分鐘的諮商。諮商進行時，諮商者對當事者的反應行為以同理為主。研究者以錄影的方式蒐集諮商歷程的內容作為第二階段訪談的依據。

第二個階段為深度訪談。諮商完成後，研究者與諮商者立即共同觀看諮商歷程的錄影帶，逐一搜尋諮商者同理表達的片段，進行半結構式的深度訪談，探究諮商者同理表達的內在思考歷程。訪談完一個段落後，則繼續觀看錄影帶的諮商內容到下一個同理反映的段落時再暫停，進行深度訪談。如此，重複觀看與訪談的動作至諮商完成，影帶結束為止。過程中以錄音的方式蒐集資料。

第二節 研究參與者

一、諮商者

本研究之研究參與者之諮商者是依據立意取樣的方式來選取樣本。諮商者的選取是透過桃園地區張老師諮商機構推薦機構內具有較高諮商效能且較能正確使用同理心之諮商者後，再由研究者提出邀請。而被邀請之諮商者本身也願意分享個人運用同理心的經驗者，才被邀請為本研究的諮商者，同時簽署「研究同意書」。

本研究的諮商者共計兩人，這兩位諮商者目前均是教育心理與輔導學系相關的在職碩士班學生。本職工作皆為高中輔導教師，目前亦為義務張老師線上接案的輔導員，平均值班時數都超過 1200 小時以上。基本資料見表 3-1。

表 3-1 研究參與者 (諮商者)背景一覽表

代碼	性別	本職工作	輔導工作	從事諮商專業時數	年齡	學歷
A	女	高中輔導教師	義務張老師	1251 小時	37	師大心輔系碩士班二年級
B	女	高中輔導教師	義務張老師	1597 小時	35	師大心輔系碩士班二年級

二、當事者

為了配合諮商者的時間，以與諮商者同時值班的張老師為對象，徵求有意願配合者擔任當事者。當事者主要與諮商者談的問題以來談者生活中遭遇到的實際問

題為主。願意參與本研究之當事者，同時也要簽署「研究同意書」

本研究之當事者共計兩位，來談問題皆與當事者本身工作職場有關之人際關係。當事者與諮商者配對的方式為 A 與 a 一組、B 與 b 一組進行晤談。

來談者的基本資料如表 3-2。

表 3-2 當事者之基本資料

代碼	性別	職業	年齡	學歷	談話主題	談話時間
a	女	公立學校教師	27	師院畢業	職場中人際互動的困境及調適	20 分鐘
b	女	私人企業總務人員	25	大專畢業	職場中與同事間在業務上溝通協調的困境	30 分鐘

第三節 研究工具

本研究根據研究設計，進行資料的蒐集與分析，所須的研究工具包括訪談大綱、訪談日誌、錄音錄影器材、訪談逐字稿等。同時質性研究中研究者本身即為工具。所以，本研究的工具包括研究者本人。

一、研究者

在質性研究中研究者本身即是工具，研究者負責選取研究參與者，也擔任訪談者，同時也擔負起蒐集資料與整理、分析資料的工作。

在研究與研究者之間的交互作用，意味者在質性研

究中，研究者是主要的分析工具(吳芝儀、廖梅花等譯，2001)。所以，當進行資料分析時，在客觀性和敏覺力之間保持平衡，相當重要。客觀性促使研究者有信心宣稱其發現是合理的、不偏頗的、能表徵所探究之難題；另一方面，敏覺力則是促進研究者的創造力，以從資料中發現心的理論。因此，研究者的客觀性與敏覺力即是研究中應具備的重要的特質。而研究者先前的訓練、背景經驗與預備狀態都會影響對這些特質的產生。

1.研究者的訓練與背景經驗

研究者為台灣師範大學教育心理與輔導學系畢業，再至政治大學教育研究所輔導組四十學分班研習結業。目前為台灣師大心輔系教學碩士班研究生。曾修習包括「質性研究」內容的研究方法與相關認知心理學的課程及諮商的理論與技巧的課程，熟悉訪談所需的提問、具體、摘要、澄清、同理、面質等技術。

研究者曾通過救國團義務張老師職前訓練，並擔任義務張老師工作將近廿年。並通過考試院諮商心理師特考及格，領有衛生署頒發之諮商心理師證書。近五年來，多次於救國團張老師中心辦理「同理心」訓練團體及工作坊，對同理心有深切的興趣，並期許自己能對同理心的運用及訓練有進一步的貢獻。

2.研究者的預備狀態

研究者在擬定研究計劃時即充分閱讀與同理心有關的文獻，並與指導教授討論研究主題之方向，參考紮根理論分析資料的方法與步驟來整理、分析研究參與者的資料，做為建立同理表達階層初探模式的基礎。同

時，在研究過程中仍持續蒐集相關文獻做為修正研究方向及內容的參考資料。

研究者為了訂定符合研究目的訪談大綱及達到研究效果，研究者先行閱讀相關資料，並檢索自己的經驗。期望透過以自己的經驗為基礎形成訪談大綱及研究程序的雛形。再根據文獻和研究目的編擬訪談大綱的初稿。然後在進入正式研究之前，進行一次前導性研究。先對一位研究參與者，進行前導性訪談，來檢測訪談技巧及修正訪談大綱。最後，透過與指導教授的討論以確定訪談大綱的內容及研究進行方式。

二、訪談大綱

本研究以研究者自編的半結構式的訪談大綱為蒐集資料的主要依據，主要是因為採取半結構式的深度訪談，在訪談時必須要有一個指引式的資料協助提醒研究者在訪談時不至偏離主題或重心，同時能確保所蒐集的資料能為後續的整理、分析提供有意義及有價值的內容。本研究之訪談大綱的編擬是由研究者參考相關文獻與檢索自身經驗後，根據研究主題及目的形成初步的綱要，再經與指導教授討論及前導性研究的回饋，修訂完成。

訪談大綱(見表 3-3)的主要內容在於探索研究參與者在諮商過程中運用同理表達的內在思考歷程經驗內容。其主要的包含以下幾個向度：

1. 研究參與者在運作同理表達前對當事人產生的初始印象。
2. 研究參與者在同理判斷時內心產生的中介歷程或產物。

3. 研究參與者對當事人的情緒作判斷時的影響因素。

4. 研究參與者對同理表達適切性的檢核歷程。

5. 研究參與者對正確表達同理心的評估歷程。

在訪談的過程中，是根據研究參與者的同理回應為基礎，再逐步去探索其中的內在思考歷程。

表 3-3 「諮商者同理歷判斷的內在歷程研究」訪談大綱

「諮商者同理歷判斷的內在歷程研究」訪談大綱

一、對當事人整體的印象及感覺

1. 請你說說剛剛在晤談時對當事人產生的印象及感覺。
2. 這樣的印象及感覺從何而來(當事人的呈現的線索)?
3. 在剛剛看到當事人時，讓你在當時有沒有立即想到什麼想法或浮現什麼畫面?

二、同理判斷的內在歷程

1. 對當事人的這句話，你的同理判斷是……
2. 從你聽到當事人說了這句話，然後你自己內心產生了一個同理判斷，到最後你說出了這句回應的同理判斷的整個過程中，你腦子裡曾經浮現的任何想法或畫面或判斷的歷程。請你放慢腳步，慢慢回想其中的過程，並且說出其中的內容。
3. 必要時進一步詢問：
 - (1) 你當時想到了些什麼想法或感覺?
 - (2) 你的腦海裡在這過程中，浮現了什麼畫面嗎?
 - (3) 你選擇對這個情緒做回應之前，是否對其他的線索有些遲疑或有閃過其他的任何想法。
 - (4) 你當時是如何選擇，然後決定對這個線索點作回應。
 - (5) 你依據這樣的線索做成這樣的判斷的歷程為何?
 - (6) 在當時，到此為止你是否對當事人的事件架構了一個可能的狀態，內容為何，當時是如何形成的。
 - (7) 到目前為止是否仍順著你所架構的狀態了解當事人，有沒有修正的地方。
 - (8) 到目前為止當事人的回應與你同理的內容是否蠻一致的，你如何判斷或修正，或另外選擇方向。

三、整體的判斷歷程

1. 你在今天與當事人晤談時，有沒有形成一個影像畫面跟著當事人陳述的情節進行。那是如何形成的，以及如何轉換畫面，影像中的人物及背景與什麼有關。

2. 在今天的同理的時候有沒有參考或想到什麼理論或過去的經驗幫助自己做出同理判斷。在當時如何運作這些理論或經驗。
3. 你能不能區分你對當事人的了解中，哪些是當事人陳述的內容，哪些是你推論的內容。
4. 今天的同理表現與你在平日晤談時所表現的同理，有何不同之處？（例如頻率或狀況……等因素？）
5. 不同的原因為何？（今天有什麼特別之處，讓你在同理判斷上跟以前不同？）
6. 在剛剛的晤談中，有沒有當事的言詞或表情及其他表現的出現，讓你有一閃而過的念頭，想要去處理卻又沒有處理的部分。
7. 在這次的晤談中，你是否持續保持同理判斷的作為？什麼原因，讓你持續去做，或什麼原因，讓你沒有去做同理？
8. 整體而言，今天還有哪些因素幫助了你的的同理表現？

三、錄音、錄影等器材

本研究事先徵求研究參與者同意，將訪問過程全程錄音，以便日後整理成逐字稿整理分析。

1. 錄影器材：爲了能夠在研究參與者諮商完畢後，即時作深度訪談以避免研究參與者日後無法回想同理表達內在思考歷程的內容及細節。因此，準備了具有較大螢幕同時又有攝影、錄影、放影功能的數位攝影機。攝影時，也使用三腳架以保持攝影畫面的穩定度。在拍攝完諮商歷程後，立即以攝影機的螢幕播放。研究者與研究參與者同時觀看並作訪談。

2. 錄音器材：爲了確保錄音的效果，同時準備了錄音機及具有錄音功能的 MP3 播放機。在過程中同時錄音。錄完後則轉存電腦內，以備騰成逐字稿。

四、訪談日誌

訪談日誌主要在記錄受訪時和研究參與者的互動狀況，包括其談話態度及非語言的行爲、對研究參與者的看法，及研究者的心得感想與反思與研究相關的靈感。訪談日誌的主要功能在於幫助研究者紀錄研究過程中的觀察到內容、對研究參與者的主觀印象，及各種細節，另外就是研究者的想法、感受。這些內容可以協助研究者澄清及檢核日後資料分析時的疑問。

五、訪談逐字稿

逐字稿是研究中最重要原始文本資料。在錄音之後，由研究者將錄音內容自己謄成逐字稿，並在電腦中建立文字檔。逐字稿的內容除了研究者與研究參與者的對話內容之外，亦包括研究參與者的非口語行爲及準口語行爲，均以括號標註。若有沉默思考時，亦註記沉默的時間。以確保文本資料能儘可能還原訪談時的真實內容。

第四節 研究程序

一、前導性研究

在正式訪談之前，研究者先根據文獻及研究者的經驗和研究目的編擬訪談大綱的初稿。再選定一位實驗性研究參與者，錄下實驗性研究參與者的諮商錄音帶並謄

成逐字稿。根據逐字稿的同理反映段落與實驗性研究參與訪談。在訪談後並與實驗性研究參與者討論其想法、經驗及建議，以獲取修正正式訪談或研究計畫之寶貴資料，做為與指導教授討論之參考。

經過前導性研究之後，除了修訂訪談大綱之外，亦小幅修正研究程序，亦即將原來試驗性研究參與者諮商後的諮商錄音帶謄為逐字稿之後，再根據逐字稿與實驗性研究參與者做深度訪談。但是，根據實驗性研究參與者的回饋，通常將錄音帶謄成逐字稿，將曠日廢時，有許多同理的想法及情緒的形成過程會忘記、或想不起來。此外，還有一些當事人的非口語行為，如表情、眼神等內容會在逐字稿中被忽略。因此，在正式研究的訪談中就改為以錄影的方式。諮商完畢後，立即以觀看錄影帶內容的方式進行訪談。

二、邀請研究參與者

經桃園地區張老師中心專任張老師推薦符合條件之研究參與者擔任諮商者後，研究者以電話聯絡與之聯絡並說明研究進行方式同時邀請參與研究。經同意參與研究時，同時並徵求同時段值班之其他張老師擔任當事者之意願。

諮商者與當事者均確定後，研究者初步說明研究進行的方式與與研究倫理原則後，共同約定進行諮商與訪談的時間。

三、進行正式研究

1. 安排諮商情境及錄影

與諮商者及來談者約定好訪談的時間及地點。研究

者先在諮商室利用三腳架架設好錄影器材，俟諮商者與當事人進入諮商室之後，研究者請諮商者及來談者簽署「研究同意書」並說明進行的方式。

2. 進行諮商

準備工作完成後，諮商者與來談者開始進行晤談。同時研究者退到旁邊操作錄影機進行錄影。來談者就個人的問題向諮商者尋求協助，同時諮商者以同理表達為主，再搭配其他技巧以利諮商的進行。進行時間以 20 分鐘為限。

3. 觀看錄影帶進行訪談

完成諮商歷程後，來談者即離開諮商室。研究者立即與諮商者進行訪談。

研究者將剛剛的諮商錄影帶到回開始的部分，與諮商者共同觀看錄影帶的諮商歷程及內容，並進行深度訪談，同時全程錄音。

研究者首先向諮商者說明觀看與訪談的重點與方式：觀看影帶並挑選諮商者對來談者同理表達的反應片段，進行討論。同理表達之認定由研究者或諮商者依本研究之同理表達的定義判斷是否為同理表達，只要任何一方認為是同理表達就將錄影帶暫時停止，然後開始進行深度訪談。訪談完一個段落後，則繼續觀看錄影帶的諮商內容到下一個同理反映的段落時再暫停，進行深度訪談。如此，重複至諮商完成，影帶結束為止。

訪談時，由研究者根據訪談大綱及諮商者回答的內容彈性調整訪談問題及順序，並在訪談過程中研究者透過對諮商者的支持與同理與研究參與者建立良好關係，並幫助諮商者回溯過去經驗。

整個訪談過程都以錄音方式蒐集資料。

四、記錄訪談日誌

每次觀察諮商過程時與訪談當中及訪談結束後，研究者即時記錄諮商過程所觀察到的現象，以及訪談時和研究參與者的互動狀態。另外，還要紀錄觀察中，或訪談時、訪談後想到的相關想法及靈感，做為日後整理及分析資料的參考。

第五節 資料整理與分析

本研究以深度訪談為收集資料的主要方法。研究者訪談時一方面錄音，一方面亦做訪談日誌。訪談完後立即將訪談內容謄寫成逐字稿。透過研究者對逐字稿的反覆研讀，深入理解後並配合研讀相關的文獻及訪談日誌，以對逐字稿內容有深入及完整之了解。

本研究參考紮根理論的研究方法，對於資料內容整理及分析內容分析進行的方式及程序說明並配合舉例如下：

一、資料整理

先將深度訪談的錄音內容全部謄寫成訪談逐字稿，然後再逐一反覆校對，以求資料的正確性。之後，再將訂正過的完整的逐字稿資料與以編號分段並賦予代碼。其中：研究者代號為 R；諮商者依序編為 A、B、.....。然後，根據每份訪談逐字稿的對話加以編號。以第一位諮商者為例，A1 為第一位諮商者訪談時的第一

句對話話。依此類推。茲將諮商者 A 之逐字稿部分內容節錄於下作為說明：

- 訪談員 R3: 好，你覺得你這一段是不是在做同理判斷？
諮商者 A3: 我覺得這一段是在做不同的判斷。
訪談員 R4: 你還記得你是做什麼樣的同理嗎？
諮商者 A4: 我覺得是情緒的部分吧！
訪談員 R5: 那你在做這樣的一個同理的時候，在當時你腦子裡面有沒有對當事人產生一些他敘述情景的一些畫面，或者是什麼樣的情
諮商者 A5: 那個時候還沒有，但是那個時候其實我覺得整得很理，所以給我一會覺得好像要稍微作一點情緒是上這樣子。
訪談員 R6: 嗯哼，那你不能回想一下從剛剛他講的，可
諮商者 A6: 嗯，我記得的那時候其實是很專心的，他講的是怎麼開始的，然後這一個理念是那個他其
訪談員 R7: 嗯，結果沒有抓到呢？那個感受。
諮商者 A7: 可能抓到一點，但是我覺得是很表淺的，受牽的強，就是說硬要做一個同理的感覺。但是前面感受的，我自己在覺得有一點牽，那個牽是自然。

二、資料分析

紮根理論研究方法是在科學邏輯與互動性思考的原則下，運用系統性編碼的技術，進行資料的分析(徐宗

國，1996)，而且這樣的分析是研究者與資料間的交互作用(吳芝儀、吳梅花譯，2001)。這種研究方法的主要程序，依序包括開放編碼(open coding)、主軸編碼(axial coding)、選繹編碼(selective coding)等分析步驟。

本研究的資料分析方法，主要即參考紮根理論的開放編碼、主軸編碼、選繹編碼之方式進行。

(一)進行開放編碼

理論建立的第一步驟是概念化，而概念化是一種被標定的現象(吳芝儀、吳梅花譯，2001)。因此，研究者將反覆複閱讀收集到的資料，包含逐字稿與訪談日誌，將資料的內容逐句檢視。在檢視的過程中將資料分解、檢視、比較、概念化和類別化，亦即將原始資料中的現象轉化成概念，而後將他們群組成一個類別(category)，並將各個類別與予命名，同時發展其屬性(properties)與面向(dimensions)(徐宗國，1996;吳芝儀、吳梅花譯，2001),茲將開放編碼的歷程詳述如下：

1.分割段落及標示重點

首先從訪談的文本資料中根據情境脈絡(context)指認出重要的事件、事物、行動／互動等的抽象表徵加以分段。並標示出各分段落的關鍵詞語。

A5：那個時候還沒有，但是那個時候其實 1 我覺得一開始我有一點緊張(緊張)，會覺得說他講得很多(訊息量很多)，所以 2 我會覺得好像要稍微做一點整理(要做整理)，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(做同理跟支持)。那時候一開始是這樣子。

A6：嗯，我記得的是那時候我 1 其實是很專心的聽他講(專心傾聽)，講這整個好像故事一樣(像故事)就是這個事情是怎

麼開始的，然後這個理念我好像是試著(嘗試)在好像聽到說，去感受到他的那個感覺(感受他的感覺)。像他講說 2 他一直這樣子，就是他其實一直被退，寫了被退，寫了被退(寫了被退)，那種感受(某種感覺)。到後來碰到這樣的一個人，沒辦法溝通(無法溝通)，我其實試著一方面因為 3 我很專注聽他講(專心傾聽)，一方面我在試著(嘗試)抓那個感受(抓感受)，他的感受是什麼，這樣子

2. 整合分段落的關鍵詞語形成分段落的摘要

整合每個分段落內的關鍵詞語，將段落內完整的現象摘要出來。見表 3-4

表 3-4 同理表達內在思考歷程逐字稿摘要表(節錄)

文本內容	摘要
A5：那個時候還沒有，但是那個時候其實[1]我覺得一開始我有一點緊張(緊張)，會覺得說他講得很多(訊息量很多)，所以[2]我會覺得好像要稍微做一點整理(要做整理)，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(做同理跟支持)。那時候一開始是這樣子。	A05-1 諮商者覺得緊張、訊息量很多 A05-2 諮商者打算要做整理、同理和情緒支持
A6：嗯，我記得的是那時候我[1]其實是很專心的聽他講(專心傾聽)，講這整個好像故事一樣(像故事)就是這個事情是怎麼開始的，然後這個理念我好像是試著(嘗試)在好像聽到說，去感受到他的那個感覺(感受他的感覺)。像他講說[2]他一直這樣子，就是他其實一直被退，寫了被退，寫了被退(寫了被退)，那種感受(某種感覺)。到後來碰到這樣的一個人，沒辦法溝通(無法溝通)，我其實試著一方面因為[3]我很專注聽他講(專心傾	A06-1 諮商員意圖了解當事人的困境而專注，並且調整接收基模方式 A06-2 理解後整理並說出當事人的經驗、感覺及困境 A06-3 意圖抓取感受而專注

聽)，一方面我在試著(嘗試)抓那個感受(抓感受)，他的感受是什麼，這樣子	
--------------------------------------	--

3. 建立概念

將各分段落所形成的摘要，找出分段落的核心概念。例如 A09-1「聽到當事人的陳述而決定抓取感受」這句話是描述研究參與者在聽了當事人陳述的內容之後，當下判斷決定做抓取感受的動作，因此爲了描述此以現象，即抓取此段陳述的概念爲「從當事人的陳述中設定工作目標」。所建立的概念節錄於表 3-5。

表 3-5 同理表達內在思考歷程概念建立一覽表(節錄)

摘要	建立概念
A05-1 諮商員覺得緊張、訊息量很多	A05-1 受當事人影響產生情緒
A05-2 諮商員打算要做整理、同理和情緒支持	A05-2 對意圖的計畫
A06-1 諮商員意圖了解當事人的困境而專注，並且調整接收基模方式	A06-1 專注、調整接收基模並設定工作目標
A06-2 理解後整理並說出當事人的經驗、感覺及困境	A06-2 陳述當事人的內容
A06-3 意圖抓取感受而專心傾聽	A06-3 根據意圖而專注並執行計畫

4. 群組相類似的段落概念形成同理心的類別與面向並加以命名，而成爲同理表達的內在思考的面向。

經過標定、摘要及建立概念之後，將相似的事件、事例、事物所形成的概念，加以群組，並歸類在一個共

通的標題或分類之下。然後用抽象的標題將這些概念群組在一起。例如：A05-2、B37-1、B39-1、B40-1 等概念都與目標的設定有關，即群聚為同一概念類別後，命名為「心像的產生」。而 A06-1、A06-3、A09-1 的概念皆與諮商者聚焦方向的選擇有關，因此，這些概念就群聚為一組，並且命名為「聚焦方向的選擇」的同理概念類別。所建立的同理概念類別節錄於表 3-6。

表 3-6 同理表達內在思考歷程概念類別(節錄)

概念內容	群組概念類別及命名
A05-2 對意圖的計畫	目標的設定
B37-1 計畫唔談目標	
B39-1 計畫唔談歷程	
B40-1 選擇策略的意圖	
A06-2 陳述當事人的內容	對當事人事件基模的解讀
A06-1 專注、調整接收基模並設定工作目標	聚焦方向的選擇
A06-3 根據意圖而專注並執行計畫	
A09-1 從當事人的陳述中設定工作目標	
B01-1 受當事人影響產生情緒	諮商員個人狀況的影響
B05-1 諮商員的情緒狀態	
B28-1 在情境中產生情緒	
A05-1 受當事人影響產生情緒	

5. 群組相同的概念類別形成類別及次類別並加以命名

從概念群聚成概念類別之後就進一步將相同的概念形成共同的類別與次類別，並加以命名，並且發展其屬性和面向。

首先將標示出來所有的概念類別依其相類似的特性予以歸類，再透過反覆與文本檢核其意義後，確定可解釋為同一現象的概念類別就歸納成為同一個類別，並賦予類別的名稱。

例如：在表 3-7 的同理概念類別中有編號為 13、14、15、16、17 號等五個概念類別具有相同的目的，即是要去認清及理解眼前這位當事人及其所遭遇的經驗，這時候研究參與者所努力的是將原本就已經知道的人及所發生過的事，透過與當事人的互動過程中能充分了解，並在彼此的認知經驗，重新架構起來也形成往後發展的共同經驗。因此，這些都算是整理已存在的資訊，尚未產生新的認識，所以此時，研究參與者所做的工作重點乃是在重塑已經存在的資料與訊息，故將賦予「重塑舊經驗」的類別名稱。

表 3-7 類別與概念類別整合表(節錄)

類別	概念類別
重 塑 舊 經 驗	13 對當事人非口語行為的解讀
	14 對當事人個人基模的活化
	15 對當事人個人基模的統整
	16 對當事人事件基模的解讀
	17 對當事人事件基模的統整

有些概念類別還可根據屬性再發展為不同的次類別，因此，將這些已被確認為相同類別概念的面向再進一步來發展其次類別，最後將所整理出來的類別及次類別節錄於表 3-8。

表 3-8 類別與次類別一覽表(節錄)

類別	次類別	概念類別
擷取訊息		11 注意 12 選擇
重塑舊經驗	認識人	13 對當事人非口語行為的解讀 14 對當事人個人基模的活化 15 對當事人個人基模的統整
	理解事	16 對當事人事件基模的解讀 17 對當事人事件基模的統整
拓展新視界	個人化	18 認知基模的活化
	建情景	19 角色的模擬 20 心像的產生 21 假設的形成 22 訊息的驗證
辨識情緒		23 情緒的類比 24 情緒的判讀
形成結果		25 確定同理內容 26 表達技巧的選用

(二)進行主軸編碼

關聯類別與次類別的歷程稱為「主軸」，因編碼係圍繞著某一類別的軸線來進行，並在屬性和面向的層次上來連結類別(吳芝儀、廖梅花譯，2001)。主軸編碼的目的就是將開放編碼中被分割的資料再類聚起來。

因此，首先將開放編碼時所做的類別與面向的分類，沿者屬性與面向再次的分析的內容，使相同或相類似的類別與次類別相互關連起來形成階層性的分類架構。然後將這些內容意義相關的類別進一步群聚歸納成同一群大的類別中。最後群聚這些類別後並給予命名，見表 3-9。

表 3-9 類別與概念類別的主軸編碼(節錄)

主要類別	類別	次類別	概念類別
設身處地的推敲	擷取訊息		11 注意 12 選擇
	重塑舊經驗	認識人	13 對當事人非口語行為的解讀 14 對當事人個人基模的活化 15 對當事人個人基模的統整
		理解事	16 對當事人事件基模的解讀 17 對當事人事件基模的統整
	拓展新視界	個人化	18 認知基模的活化
		建情景	19 角色的模擬 20 心像的產生 21 假設的形成 22 訊息的驗證
	辨識情緒		23 情緒的類比 24 情緒的判讀
	形成結果		25 確定同理內容 26 表達技巧的運用

(三)進行選釋編碼

從內容群聚後的命名尋找尋找相關類別，選取其間共通的本質，確定為核心主題，並給予主題命名，核心類別的發展，主要目的在統整前述概念類別及內容群聚後主要類別分析過程中所得的訊息，以便能萃取出解釋研究參與者同理表達的內在思考歷程的影響因素的內涵。

選釋編碼也是統整與精練理論的歷程，亦即研究發現發成爲一個真正理論的最後階段。要有系統的選擇一個核心類別來和其他類別相聯繫，並且驗證這之間的脈絡關係，並把概念化尚未發展完全的類別補充整齊的過程(徐宗國譯，1997，引自吳靜宜，2004；吳芝儀、廖梅花譯，2001)。

首先，透過不斷的在已歸類概念類別和類別與文本

的原始資料之間運用提問、比較、歸納、演繹等各種策略來回分析最後辨識出可以用來解釋研究所觀察到的大部分現象之最核心的類別。

其次，在形成的架構之後，透過檢視這個已形成的架構的內部一致性和邏輯性，同時補足未充分發展的類別及修剪涵蓋過多資料的類別等，最後以充分的證據來驗證其架構。

到這時候統整出最重要的核心類別，而形成了一個較大而且完整的研究發現。

(四)進行歷程編碼

歷程是一連串隨著時空而逐漸演進的行動/互動，這行動/互動可能做為對問題情境的策略性回應，也可能是不假思索就可以完成的相當例行的活動(吳芝儀等譯，2001)。同理表達的歷程亦不例外。

首先，根據核心類別及其下的同理概念類別與文本的同理表達歷程脈絡進行分析，結果建構出兩個組成成分，兩種歷程及五個歷程成分。茲說明如下：

1.兩個組成成分

根據文本資料所呈現現象中的行動/互動的脈絡及所發現的核心類別與其屬性和面向所呈現的內容交互分析，發現這些資料可分為兩個組成成分：(1)同理運作的條件、(2)同理知識的運作。

2.同理知識運作的兩種歷程

在同理知識運作的過程中，經過對文本資料的詳細

分析與核對後，發現有些同理的運作是經過層層思考，連結就經驗及舊知識後得到的結果；有些則不在清楚的意識狀態中即完成的自然反應，並非經過審密思考的結果。

因此，從輸入到輸出之間又可區分為兩種不同的歷程：(1)深思熟慮的歷程：這是完整的經過審密的內在思考歷程且在清楚的意識監控中完成的。(2)不假思索的歷程：這是從擷取訊息到形成結果之間無法明顯區分及意識到思考的過程，是自然且直覺的形成結果，即使監控的作用也是自動歷程完成，無法刻意去意識及察覺。

3.深思熟慮歷程的成分

從文本資料中整合屬於「深思熟慮的歷程」的各段同理表達的內在思考歷程中也可發現普遍有五個階段的運作，散佈在同理的歷程之中：(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。

第六節 資料分析的檢核

本研究之評鑑參考 Strauss 和 Corbin(1998)所提出來的評鑑研究的實證性紮根(empirical grounding)之準則來進行(引自吳芝儀、廖梅花譯，2001)。

一、概念是從資料中衍生出來的嗎？

本研究的概念係從深度訪談的錄音帶謄成逐字稿

後，進行編碼、分析、整理，再經歸納、演繹而得來的概念。

這些文本資料是根據紮根理論的程序而處理。首先，將資料分段編號，發展出具有具體現象與概念的段落摘要，再從摘要中濃縮現象與概念而形成概念化命名。統合類似的概念化命名而形成同理的概念類別。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，依其屬性與面向發展出具抽象性概念的類別及次類別，再將部分的類別群聚為主要類別，及次核心類別。然後再將所有類別統整出二個核心類別。最後，發展出主要核心類別。這些概念類別、次類別、類別與核心類別、主要核心類別，由下而上每一階層的縮減與關聯都有明確的脈絡可循，而且在主軸編碼和選繹編碼的過程都是在編碼資料和文本中來來回回的對照修正。因此，本研究發展出來的概念都可以從文本資料中找到依據，可以確認這些資料是從文本資料中衍生出來的。

二、這些概念是否具有系統性的關聯？

本研究所整理出的概念經過開放編碼、主軸編碼及選繹編碼之後，所有的概念就緊密的關聯成一個樹狀的階層，而且由最底層的概念類別可以再向下延伸至原始的文本資料。而同時亦可以向上沿著軸線依序慢慢聚攏成類別、次類別、主要類別。然後，又可形成次核心類別及核心類別。最後，則形成一個主要核心類別，這個主要核心類別可以涵蓋所有的概念。因此，可以看得出來整個概念是具有系統性的關聯。

三、是否有許多概念上的連結？類別是否被充分發展？ 類別是否具備理論密度？

本研究中將文本資料展開，並形成許多代表具體現象與具有研究主題內涵的概念的概念類別。這些概念類別在主軸編碼時又透過關聯與形成軸線而統整為能涵蓋更多現象的高階層的抽象性概念。因此，在架構理論時即把些概念類別，按照運作歷程的特色與功能及出現的順序與脈絡相互關聯，並向上聚攏，才建構出整體內在思考歷程的發展脈絡。因此，這些概念彼此的關係是相互連結，而且也充分發展的，而所發展的類別也具有理論的密度。

四、變異性是否納入於理論中？

本研究因為是要建立較為完整的同理表達內在思考歷程，因此在選取研究參與者時，採用立意取樣的方式，比較不適合隨機抽取不同能力的諮商者，而著重挑選經驗豐富，同理效能較高的諮商者，再配合研究參與著的意願，因此在變異性就較為不足。此外，研究參與者僅有兩位，人數太少，蒐集的資料不足，亦會影響研究結果的變異性。因此，未來可以在更廣泛的蒐集資料，以將不同背景的諮商者納入研究之中，使研究涵蓋的範圍更完寬廣。

五、變異性所處的情況條件是否被納入理論中，並加以解釋？

本研究的研究結果中有一個核心類別，即條件背景，這部分是涵蓋了研究參與者及諮商環境的變異性。亦即不同的情況條件所衍生的同理表達的內在思考歷程可能會有不一樣的表現。因此，在建構本研究的發現時亦納入這部分的變異性，以保留內在思考歷程內涵的彈性。

六、歷程是否被考量進去？

在資料分析與整理的過程中，發現整個資料在編碼的過程中，慢慢的浮現出歷程的脈絡。再加上主軸編碼的關聯與聚合，可以看到兩種不同特質的歷程。而歷程中的階段脈絡亦清楚的顯現，在控制歷程中可以看到五個階段，各司其職，相輔相成的協助諮商者循序漸進的完成同理表達的運作。因此歷程在整個研究過程中是有審密的考量，以形成研究的結果。

七、理論發現是否具有顯著意義，其程度如何？

研究者在整理有關訊息處理理論的相關研究及同理心的相關研究中，發現目前有關以訊息處理理論用於同理心的研究甚少。因此，本研究以紮根理論的方法去探索諮商者同理表達的內在思考歷程的內涵，並架構理論，對於同理心的內涵可以提供更為清楚且具體運作歷程模式，把宛如黑盒子的內隱歷程，做某程度的透明

化。對於要了解同理心的內涵有一定的幫助。同時，對於設計同理心訓練課程也會提供創新的方向，改善同理訓練的效果。

同時亦可藉此研究為基礎，再進一步的深入探索有關的同理表達的內在思考歷程，拓展同理心的研究領域。

八、理論是否經得起時間考驗，且成為相關的社會及專業團體中討論和意見交流的一環？

目前同理表達的內在思考歷程的研究，僅是起步嘗試的階段，還需要累積大量的研究素材及研究內容以發展出完整的理論。因此，本研究僅能被視為暫時性的研究結果，而且修正的空間當大。同時，有可能隨著不同的專業取向而會有不同的歷程及內涵。因此，本研究所發展出來的模式，仍需透過社會與專業團體的討論，來修正及拓展，使理論及模式更臻完備。