

## 第五章 討論

本章將研究結果分成四節來討論：第一節主要呈現助人者的非專業人際生活；第二節是助人專業與其他因素對助人者非專業人際生活所帶來的影響；第三節是助人者專業角色與個人角色的分化與統整；第四節為助人者對健康非專業人際生活的看法與建議。

如圖 5-1 的討論架構所示，本研究是以助人者非專業人際生活為核心，內涵包括非專業人際生活的內容與樣貌、非專業人際關係、與其中的特殊議題。由於幾位研究參與者在訪談過程中主動將人際生活中的現象作出歸因，研究者亦順便整理出他們所談到的專業影響因素和其他影響因素並加以討論。

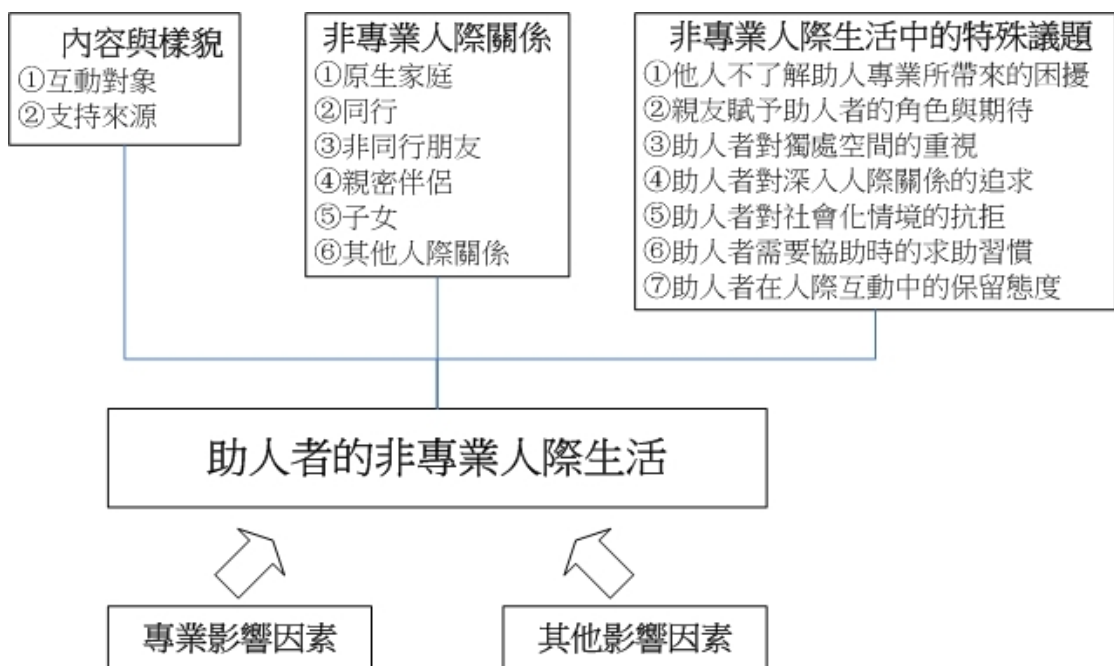


圖 5-1：助人者的非專業人際生活之討論架構

## 第一節 助人者的非專業人際生活

這一節主要討論十二位參與者非專業人際生活的內容與樣貌、他們的非專業人際關係、以及非專業人際生活中的特殊議題。

### 一、助人者非專業人際生活的內容與樣貌

本研究中，十二位參與者的非專業人際生活如表 5-1 所示。參與者平時最常互動的對象包括同儕（專業學習夥伴）、家人（原生家庭中父母或手足）、同事（專業工作夥伴）、朋友（在非專業生活經驗中建立的友誼）、親密伴侶、以及同行情誼（在助人專業中認識的私交）。其中研究參與者 A 在下班後固定參與運動社團和身心靈成長團體；參與者 E 從大學時期便積極接觸網路上的心理社群，目前仍固定參與討論；參與者 G 接觸的社區活動包括擔任學校義工媽媽，以及社區中心為媽媽安排的活動。有趣的是除了家人、朋友與親密伴侶以外，同儕、同事、同行情誼也在助人者的非專業人際生活中站了相當重要的地位，這在西方相關文獻中較少見 (Henry, Sims & Spray, 1973; Guy, 1987; Dryden & Spurlin, 1989; Novels & Coche, 1993; Golden & Farber, 1998)。西方文獻對助人者非專業人際關係的討論大多關注於家人(包括原生家庭、親密伴侶與子女) 和朋友，而本研究參與者對非專業人際生活的認知則包括了在同行中所建立的人際關係，顯示研究參與者的專業與非專業人際生活之間有一些重疊，界限也並非如相關文獻中所呈現的這麼分明。

由於本研究採質化角度來看助人者的非專業人際生活，因此研究者從訪談內容中仔細尋找參與者對非專業人際生活的主觀描述。除了研究參與者 A、B、E 和 J 四人以外，其他八位參與者皆認為自己的非專業人際生活單純或太狹窄，研究參與者維持較單純或狹窄的非專業人際生活的原因

包括(1)實習生與研究生的身份讓參與者太忙碌，無法顧及非專業人際生活、(2)參與者因為專業工作或其它因素意識到自己需要獨處、以及(3)個人偏好或個人習慣的生活方式。八位參與者中只有 H 提到狹窄的人際生活曾讓他感覺孤單、寂寞，其它七人則沒有對「人際生活狹窄」表達不滿或負面之意，亦沒有改變現狀的動機與具體行動，參與者 G 強調她對目前看似不夠平衡的非專業人際生活感到接納、滿意。本研究結果中大部份參與者的非專業人際生活較為狹窄或不平衡，符合相關文獻中談到助人者的人際生活圈子較小，常局限於與助人專業有關的社交圈裡面的說法(Cogan, 1977; Farber, 1983; Guy, 1987)。

表 5-1：十二位研究參與者的非專業人際生活樣貌

參與者	參與者非專業人際生活 主要互動對象	參與者對非專業人際生活內容的描述
A	同事/社團/成長團體/家人	過去 A 在人際關係中較疏離；努力經營、擴展，才有目前多元的人際生活
B	同事/同儕/朋友/家人	重視娛樂，喜歡與朋友輕鬆自在的相處
C	同儕/同事	實習生和研究生身份忙碌，讓她幾乎沒有人際生活
D	同事/親密伴侶/家人/朋友	追求深入、互相理解、信任的人際關係，維持關係需要投入大量心力，所以維持狹小而深入的人際生活；除外諮商關係耗費心力使他需要更多獨處時間
E	同事/同儕/朋友/心理社群 (網路)	喜歡社交，在非專業人際生活中扮演活躍的角色
F	同儕/同事	目前研究生的身份，以及個人需求，選擇維持較狹小的人際生活
G	孩子/家人/社區/同行情誼	接觸對象對象以小孩跟媽媽為主，人際生活單純，雖不平衡，但 G 很滿意
H	同行情誼/家人/朋友	從事兼職工作，時間難以跟朋友配合，加上個人取捨，讓人際生活狹小
I	同學/同事/親密伴侶/家人	研究生身份忙碌，加上 I 對獨處的需求，維持狹小人際生活
J	同事/家人/朋友	生活圈以工作和同行為主，有機會也試著認識其他行業的新朋友
K	同事/親密伴侶/同行情誼/ 家人/朋友	重質不重量的人際生活是個人的取捨
L	同行情誼/朋友/親密伴侶/ 家人	生活周遭都是同行，有意識地需要獨處，肯定與不同行朋友的友誼

十二位研究參與者的主要支持系統，在表 5-2 有清楚呈現。參與者最常尋求支持的對象依序為同行情誼、家人、朋友、自己、伴侶、和其他師長。提及同行情誼的參與者中，許多人認為同行之間有共通的語言、以及自己所需要的心思細膩與敏感度，能分享專業上和生活的話題，是最「好用」的支持系統。其次是家人和朋友的支持，參與者 A、B、G、K 提及與原生家庭的緊密關係能提供穩定的支持；參與者 A、B、G、J 從非專業友人獲得真誠的關心。參與者 A、F、I 提及自己就是自己最主要的支

持來源，其中參與者 A 和 I 習慣靠自己解決問題；參與者 F 靠著「只要我有需要，同行情誼能夠理解我、支持我」的信念獲得許多力量，便能自己面對問題。由於大部份參與者目前並沒有親密關係，只有 D 和 K 提及伴侶有能耐提供近乎治療關係的理解與支持。最後，參與者 C 提及她得到很多過去和現在的師長們所提供的支持，因此主要支持來源為師長。

表 5-2：研究參與者的主要支持來源

參與者	主要支持來源					
	自己	家人	同行情誼	朋友	伴侶	其他
A	○	○		○		
B		○	○	○		
C			○			其他師長
D			○		○	
E			○			
F	○		○			
G		○		○		
H			○			
I	○					
J			○	○		
K		○	○		○	
L			○			

附註：格子內打 ○ 代表研究參與者提及的支持來源

## 二、助人者的非專業人際關係

關於研究參與者的非專業人際關係，本研究結果探討的主要是助人者與原生家庭的關係、助人者與同行的關係、助人者與非同行情誼的關係、助人者與親密伴侶的關係、助人者與子女的關係、及助人者和其他人的關係。研究分析結果發現人際關係實為一變動的過程，隨著參與者的專業發展階段與其它因素的影響，非專業人際生活也隨之有所演變，這樣的演變可能發生在不同的關係或人際狀況中，但大多是由於參與者透過在助人專業中的學習與成長而慢慢造成的改變。以下便以各種關係對象為主題，詳

細討論關係的內容與變化。

### (一) 助人者與原生家庭的關係

十二位研究參與者與原生家庭維持著不同的關係；大部份參與者談到助人專業為家庭關係帶來的變化。研究者觀察到參與者與他們的原生家庭之間的關係變化可以化分為四種情形：助人者與家庭更分化、助人者與家庭更靠近、助人者在家庭中發揮功能、以及助人者與家庭之間的關係沒有特殊變化。

**1. 助人者與家庭更分化** - 參與者 A、E、F、H 與家庭之間的距離可以用「從過度地負擔到較健康的分化」來形容。例如參與者 A 過去常擔心家人，覺得家人需要她的協助，後來她透過與家人溝通才漸漸學會放下擔心、信任家人。參與者 F、E、H 長期在父母之間擔任傾聽者和協調者。參與者 F 為了停止她與父母之間的「情緒糾葛」，刻意與家庭保持距離，給自己成長的空間，並讓父母學習為夫妻間的溝通負起責任。目前 F 偶爾與父母互動時，父親開始聽進她的意見，母親也更信任她。參與者 E 也與家庭保持距離，但接觸經驗是正向的，偶爾聽父母抱怨，情緒不再像以前一樣受到影響。參與者 H 與父母的關係也是階段性的：當他剛學會同理心的時候，與母親的關係變得更親近；後來他從家庭系統觀點看家庭，開始理解父親的處境，母親變得不能諒解他。現在 H 與家庭保持安全距離，母親偶爾抱怨他的態度太「無情」，但是助人專業所內化的知識與價值觀，使 H 不願意壓抑自己。

在關於助人者的入行動機文獻中，常見到如參與者 A、E、F 和 H 般，在原生家庭中扮演照顧者或父母協調者角色的助人者，他們比其它助人者更早開始培養助人工作所需的專業能力(Guy, 1987)。然而助人者透過專業訓練，內化西方個人主義之價值而變得更重視個人成長及個人選擇權(洪莉竹，民 88)，助人者透過個人的改變，扭轉原來與家人的緊密關係並為

自己維持適當的空間。

**2. 助人者與家庭更親近** -有別於上述參與者與家庭「分化」的情形，參與者 B、I、D 在專業發展過程中，透過對家庭的理解與包容，與原生家庭的關係變得更親近。例如參與者 B 過去為了避免父母干涉她，與父母保持距離；當她學習將互動的本質看得更清楚，理解父母所要表達的是一種關心，便能對父母更包容。B 進一步協助父母用她喜歡的方式關心她，以至於目前 B 能與家人之間提供互相關懷、支持。參與者 D 描述自己過去對家感到排斥，極力想要逃離家。D 接受專業訓練時，透過重新理解家庭、接納家庭、後來能與家人有情緒交流，是很大的改變。參與者 I 的狀況類似，因為有了更多的敏感度，對家庭能從理解、包容、到有行動力的主動關懷；目前 I 在忙碌的生活中還會定時回家。這部份的研究結果與 Guy(1987) 著作中，助人專業幫助助人者變得更能敏銳覺察而改善與家人的關係頗為一致，本研究中幾位研究參與者也同樣地透過對自己和家庭的理解改善家庭關係。

**3. 助人者在家庭中發揮功能** - 參與者 G 和 J 在訪談中提到她們原來在原生家庭中的功能和角色並不凸顯。例如 G 形容自己以前在家中什麼都不必做，但同時也不被重視，讓她很不舒服。G 開始接觸助人領域後，有一些個性上的改變，現在家人知道她有自己的意見，需要被尊重，也會在生活和專業上請教於她。參與者 J 的父母傳統而權威，J 感覺自己在助人專業中的能力和成就較少被家人看見，回到家中依然是個小孩。直到一次嚴重的家庭衝突中，J 在危機狀況下發揮專業功能，安撫父母的情緒，對她來說是一次難得的經驗。兩位助人者透過專業的學習，變得更有能力主動去解決家庭問題，在家庭中發揮功能，符合過去的相關研究發現 (Guy, 1987)。

**4. 助人者與家庭之間沒有特殊變化** - 參與者 C、K、L 在訪談中所談到的家庭關係並沒有特殊變化。參與者 C 從小就離家求學了，很少經

驗家庭生活，家人偶爾提供生活上的關心，生活和課業的壓力還是 C 自己去面對。參與者 K 與家人關係親密，能夠有深入的互動，也能互相支持。參與者 L 提及原來的生活比較獨立，但近年來因為父母年紀大較常主動表達關心。助人專業對助人者家庭關係的影響，在三位參與者的經驗中並不明顯。

## (二) 助人者與同行的關係

這一段主要呈現助人者對同行的看法以及助人者與同行的關係，包括參與者對助人者社群的觀察與形容，以及他們和其他助人者的關係與互動情形。

**1. 助人者對同行的看法** - 研究者在訪談中邀請參與者自由分享他們對同行的觀察和看法，研究者再將意義相似的形容詞進行分類，分析結果呈現於表 5-3。參與者對助人者社群的看法很多元，按照每個形容詞被提及的次數排列，最多被提及四次，至少提及一次。被提及最多次(四次)的形容詞是助人者給參與者「不真誠」的感覺，也有用「假」，和「戴面具」來形容的。被提及三次的觀察包括講話職業病、敏感、多元、追求深入的人際關係、以及好人特質。其他被提及至少一次的觀察包括助人者有較高的自我覺察、較重視界限、容易忽略專業的限制、對自己的問題較不自覺、專業能力會傷人、較自我照顧、支持、太感性、情緒保留、有需求、自主性高、有助人熱忱、以及尊重人。

研究者並根據參與者在訪談過程中的談話脈絡及非口語表現進一步將這些形容詞分類為中性、正向與負向三類。在中性的描述方面，幾位參與者強調助人者社群是很多元的，助人者之間還是有個別差異，較無法歸納出一些集體的特質(參與者 D、I、L)。

在正向的敘述方面，幾位參與者觀察助人者社群較強調好人的特質，因此包括溫暖、友善、尊重、包容等特質在助人者社群中是較容易見到的



(參與者 G、I、L)。其它針對助人者的正向形容還包括較高的自我覺察能力、較懂得自我照顧，在人際互動中也較敏感細膩、重視界限、追求深入的人際關係(參與者 A、K、L)及提供支持。這些正向的敘述基本上都十分符合助人者人格特質的相關文獻與研究結果(徐世琛，民 83; Jennings & Skovholt, 1999; Corey, 2001)。

讓研究者較感好奇的是在負面的描述方面，有幾位研究參與者提到有些助人者給人感覺不真誠(參與者 A、B、D、H)。例如助人者在專業工作中戴上溫暖、支持、包容的面具，回到生活中卻以原有的方式與人互動(參與者 A)；而參與者 B 覺得新手在模仿專家期，這種的不真誠的狀況特別明顯。有幾位參與者並提到助人者講話有職業病，表達方式不夠直接，由於助人者在遣詞用字上大多十分講究，有時不免讓人感覺「囉唆」(參與者 B、E、K)。這一點在洪莉竹(民 88) 的相關研究中，台灣專業人員過度將專業「角色化」、「教條化」、將理論「生活化」的現象可能有關，助人者要求自己在生活中也扮演著專業角色應有的樣貌時，與自己原來的特質產生差距，而帶給人負面的感受。另外 Guy (1987) 也提到專業人員之間存在的競爭關係可能使助人者為了維護形像與名譽，而刻意表現出專業的態度和行為，這個說法或許可解釋本研究參與者所指出的專業社群太著重於感性的層面、忽略專業的限制、太自主且缺乏合作、對自己的問題不自覺、以及可能以專業能力傷害到他人等現象。

表 5-3：研究參與者對助人者社群的觀察

參與者對助人 社群的形容詞	參與者											
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
*不真誠/假/戴面具	O	O		O				O				
*講話職業病/不直接/囉唆		O			O						O	
敏感/敏銳/細膩		O		O							O	
多元/個別差異				O					O			O
追求深入、細緻的 人際關係	O										O	O
好人特質/溫良恭檢 讓/有氣度							O		O			O
自我覺察			O			O						
重視界限		O	O									
*忽略專業限制								O		O		
*對自己的問題較 不自覺/少求助	O						O					
*專業能力會傷人	O		O									
自我照顧						O						
提供支持			O									
*太感性/情緒化					O							
情緒保留	O											
有需求(助人/成就/ 控制)							O					
*自主/少合作										O		
助人熱忱											O	
對人尊重											O	

附註：格子內打「O」代表參與者對助人專業社群觀察到的特質。

以「\*」標示之形容詞為研究參與者對其他助人者較負面的描述。

**2. 助人者與同行的關係** - 即便研究參與者對同行的觀察和看法多元，有正面也有負面，大部份參與者的主要支持來源是來自同行情誼。此研究發現與 Guy (1987) 在書中提到心理治療師傾向以其它治療師為他們的主要友誼關係，十分貼切。例如參與者 F 在助人社群中找到她理想中的人際關係；同行情誼融合了心理治療關係與一般人際關係的互動，讓她從中獲得滋養。另外，參與者 H、K、L、E、J 在專業和生活上的主要支持系統也都是來自同行友人。同行情誼所提供的深入互動、共同的語言、

高度的敏感與覺察，似乎滿足著助人者的某些人際需求。

研究中較特別的發現是，也有幾位參與者談到他們與助人者互動時較負面的經驗。參與者 B 經驗到與同行的互動中時常有一種「談話必須有建設性」的壓力，同行之間的互動不僅時常不經意地出現分析、覺察，也對界限過度尊重，無法只是輕鬆自在地相處。參與者 C 與師長的互動中發現，專業人員如何在非專業人際互動中應用專業還是取決於個人修為，有些老師在對人提出敏銳觀察的同時對人造成傷害而不自知。另外，參與者 D 與 A 和專業人員互動的經驗中都發現助人者有不一致的現象，感覺「助人者角色」和「本人」之間有某些落差，有時候讓人不舒服。最後，參與者 I 觀察到助人者之間的互動有時候過度模糊，似乎專業人員在接納模糊性的同時，也變得過度保留真正的想法與主見。這些助人者之間較為負面的互動經驗，還需透過未來研究進一步探討。

### (三) 助人者與非同行朋友的關係

關於助人者與非同行朋友的關係，這一段主要討論的是助人者與朋友互動情形、專業對友誼帶來的影響、以及友誼的限制。

**1. 助人者與非同行朋友互動的情形**-本研究中參與者與非同行朋友的互動情形因人而異。在互動的頻率上，最少和非同行朋友互動的如參與者 F，她的人際圈絕大多數都是同行，目前沒有跟助人領域以外的朋友互動。參與者 C 忙於研究所課業，偶爾和朋友碰面舒解一下。參與者 K 也忙於工作，她認為各行各業的朋友幾乎都把重心放在工作和家庭上，難以找到時間聚會；但因為過去友誼的基礎打得好，聚會時深入的互動依舊。

與非同行朋友互動較多的參與者包括 B、E、J、L。參與者 B 認為朋友雖然不如同儕重視人際界限，但與朋友相處能輕鬆自在、交換眼界、也能從朋友真誠的態度感受到支持。除外，參與者 L 提到與老友見證彼此的成長，是一種很特殊的經驗。參與者 J 覺得朋友對她沒有特殊的專業期

待，能接受她的偶爾糊塗。愛熱鬧的參與者 E 更應用專業技巧來改善與朋友的關係。

**2. 助人專業對助人者非同行友誼帶來的影響** - 其他研究參與者更在非同行友誼中，看到專業對關係帶來的影響。例如過去研究參與者 D 習慣活在自己的世界裡，而助人專業幫助他理解真誠的重要性，使他能與人建立互信、支持的深入關係，讓 D 在友誼中投入心力促進彼此的相互理解。參與者 A、G、H 分別提及自己在友誼的互動中，很自然會深入地去傾聽、理解朋友，以理性客觀的態度幫助朋友把事情看得更清楚，身為他們的朋友，覺得跟他們聊天有不同的效果。這些參與者的改變如 Guy(1987) 在書中所言，是透過專業訓練提昇對人際互動的理解與能力，進一步改善友誼的深度與開放度。然而助人者的專業角色和能力的生活中並不總是獲得朋友好評。例如參與者 G 和 J 的朋友曾在談話中覺得自己被分析而感到生氣，參與者 J 以「莫須有罪名」來形容這種情況，因有時自己的行為與一般人無異，朋友卻聯想到參與者的專業角色。參與者 H 則認為他的專業能力之所以能在生活中幫助朋友，有一部份是因為與朋友之間已建立了信任的關係，因此當朋友處於需要協助的情況時，專業在友誼中更能發揮效果，但參與者 H 也強調朋友對他的專業角色和能力的反應還是因人而異的。

**3. 助人者非同行友誼的限制** - 助人者的非同行友誼並非沒有限制。從幾位研究參與者的經驗可發現，他們對友誼關係的要求高、對朋友的交友動機不確定、對友誼的維持動機較少、無法跟朋友分享專業工作經驗，是友誼關係中主要的限制和阻礙。

在友誼關係的建立上，幾位參與者提及他們的高度要求似乎讓交友變得較為困難，這個研究結果在過去的一些文獻中也曾被提及 (Freudenberger & Robbins, 1979; Guy, 1987)。在本研究中，例如參與者 F 曾經想要擴展非專業人際生活圈，但是她在助人領域之外難以找到她所需

要的深入的、能提供滋養的人際關係。參與者 A 和 K 覺察自己對人際關係的要求較高，要找到談得來的朋友較難。K 形容自己對友誼有一種「挑剔」的態度，偏好與能互相同理、尊重、能深入的對象建立友誼，加上她對新的友誼比較保留，關係不容易進展。參與者 A 也對友誼採取「可遇不可求」的態度，堅持自己的要求並耐心等待。就如參與者 G 和 K 提到的，對友誼的需求和選擇是個人的「取捨」，她們提及現在較不會為了失去友誼關係感到失落。

關於已建立的非同行友誼，參與者 J 表示她時常困惑於朋友和她建立關係的動機，她認為有些人可能因為對助人者的職業身份感到好奇、與助人者談話很舒服、或有一些困擾希望求助於助人者而想要跟她建立友誼，這是參與者 J 時常需要仔細去分辨的。參與者 L 和 H 則認為與非同行好友們難以分享專業工作的心得感想，所用的語言也有差距，是友誼關係中最大的限制，這也是 Welt 和 Herron(1990) 在相關研究中的發現。

#### (四) 助人者與親密伴侶的關係

關於助人者的親密關係，在這一段研究者將分為助人者建立親密關係的情形、助人者在親密關係中的情形、以及助人者處理分手的情形三個部份討論。

**1. 助人者建立親密關係的情形**—參與者 A 和 J 分別談到身為助人者不容易找到合適的親密伴侶。參與者 A 對友誼關係的要求高，對親密關係的要求更高，要找到談得來的對象不容易。參與者 J 認為與同行親密伴侶相處會使生活充滿太多專業的成份，但是工作環境中不是病人就是同行，難以遇到適合對象。除外，J 時常困惑異性是否因為對她的職業好奇而接近她，也覺察到自己與異性的互動太過理性，非同行的異性友人亦沒有讓她深入分享情緒和感性面向的能力，她認為這是建立親密關係幾個最大的阻礙。

從另一方面而言，助人專業卻也幫助參與者 A、F、G 免於承受傳統結婚壓力，而這部份的發現與東方傳統文化對女性適婚年齡的期待較有關，在西方相關文獻中不常探討這個議題。參與者 A 從助人工作中理解經營婚姻與家庭有多麼困難，因此不會貿然為了附和傳統期待而結婚。另外，專業訓練幫助參與者 A 和 G 更了解自己，以及自己想要過什麼生活，她們有足夠的能力為自己安排滿意的生活，減輕了傳統觀念對女性一定要走入婚姻的期待所帶來的壓力。參與者 F 從助人專業訓練中發展自主性，能抵擋傳統的母親對她一定要嫁人的期待；F 所展現出來的能量，讓母親慢慢信任她有能力獨立生活。助人專業似乎帶給這些未婚女性助人者獨立自主的能量（empower）。

**2. 助人者在親密關係中的情形** – 在研究訪談中，幾位參與者談到他們的親密關係經驗，研究者發現親密伴侶對這些助人者的期待和理解是因人而異。參與者 K 和 L 的親密伴侶對助人專業有一定程度的了解：參與者 K 提及自己從事助人工作已經有好幾年的時間，身邊的重要他人對助人專業沒有太多誤解，而參與者 L 則認為伴侶理解助人專業是理所當然的，因為親密關係涉及太多生活層面。

在訪談過程中，參與者 D、I、J、H 談到的互動性質都帶有一種專業關係的意涵。例如參與者 D 提及他在生活中實踐對人的真誠同理態度，讓伴侶感覺自己被當成案主，覺得不舒服，D 經過溝通和自我覺察，盡力在關係中調整自己的位置和態度。參與者 I 本身對親密感的需求很低，自己就是主要的支持來源，因此和伴侶的互動中，I 大多扮演傾聽支持的角色。另外參與者 J 回顧過去的親密關係，認為自己對伴侶過度照顧，讓伴侶對自己有不合理的期待，例如伴侶認為 J「自己是學心理的，應該要能自己調適」，J 表示同儕中也有人在親密關係中經驗類似的不合理期待。參與者 H 過去的伴侶曾經表示，與 H 談話幫助他把事情看得更清楚。這四位參與者的經驗與相關文獻中助人者可能在非專業人際關係中「單向地

付出」，以及助人者在私人關係中無法放掉專業角色的說法有些類似(Guy, 1987; Dryden & Spurling, 1989)。然而也有貼近理想的親密關係：參與者 K 所分享的親密關係是屬於「雙向的」照顧，經過她「嚴格把關」挑選出來的親密伴侶，敏感度高，能與她有深入的互動，有如「彼此的治療師」。

**3. 助人者處理分手的情形**—研究參與者 E 和 J 分別提到助人專業訓練對他們處理分手帶來的好處。參與者 E 認為助人專業幫助他妥善處理分手，並從結束的關係中有許多反省和學習，讓他對親密關係有更成熟的看法。參與者 J 結束一段長期親密關係是突然的，她認為專業訓練讓她能理性處理分手，在混亂的狀況下能暫時抽離情緒，知道自己需要的是什麼。專業訓練除了協助助人者更知道如何結束關係，也提昇助人者處理生活危機的能力。

#### (五) 助人者與子女的關係

在十二位參與者中只有參與者 G 有子女，她的親子關係如 Guy (1987) 在書中所言，從助人專業能力與工作方式上獲益良多。G 的工作彈性，能有足夠的時間與子女相處。在孩子面前她是一個普通的媽媽，有情緒、也有限制。G 面對孩子引發的情緒時，能克制自己，花時間理性思考。專業讓她有能力分析孩子，只要有需要，隨時與孩子談話，孩子對於親子間的談話很喜歡。

#### (六) 助人者與其他入際的關係

在其他非專業入際關係中，十二位參與者有不同的經驗，但與 Guy(1987) 的發現相似的是大多數參與者認為助人專業幫助他們更容易與人建立關係。參與者 D 看到自己更有能力去欣賞跟自己經驗背景差距很大的人；參與者 K 則是對人有更多包容接納、相信每個人背後有自己的故事、較少先入為主的刻板印象。G 更學習如何與過去難以相處的對象

互動，例如有權威感的人。另外，參與者 E、G、I、J 提到因為他們的職業身份和所學的溝通技巧（例如同理心），幫助他們很快地與剛認識的人順暢地互動。G 過去個性比較直接，容易誤解別人的表達，她認為現在的自己能夠更精準地抓到別人傳遞的訊息，減少誤會。

助人專業所帶來的社交能力並沒有使每個助人者交友廣闊，如參與者 K 所言，人際關係是個人的取捨。她對人際關係要求高，因此在人際關係發展初期大多採取保留、有界限、試探的態度，而她也發現如此一來雙方不平等的投入對關係的發展有所限制。參與者 L 則是在接觸助人專業的這幾年間，變得更有意識地選擇互動的對象，以及互動的深度和投入的情況，這和參與者 K 談的「取捨」有相似的涵義。

### 三、助人者非專業人際生活中的特殊議題

研究者在十二位參與者的訪談內容當中，發現七個在助人者非專業人際生活中重複出現的議題，包括他人不了解助人專業所帶來的困擾、親友賦予助人者的角色與期待、助人者對獨處空間的重視、助人者對深入人際關係的追求、助人者對社會化情境的抗拒、助人者需要協助時的求助習慣、以及助人者在人際互動中的保留態度。

#### （一）因他人不了解助人專業而帶來的困擾

從十二位參與者的經驗看來，他們週圍的人對助人專業的了解有限。研究參與者身邊的人對助人專業有矛盾的看法和期待，例如 E 和 G 的經驗中「是他需要輔導；我沒問題」的信念，反映出一般人肯定助人專業的存在意義與效能，但拒絕親自接受專業協助，總覺得接受輔導就是承認自己有問題。如林家興與王麗文(民 89) 所言，助人專業在國內尚未發展成熟，民眾對助人專業與助人者仍存有許多刻板印象與誤解，研究者認為這是為研究參與者帶來此項困擾的主因。



另外，參與者周遭的人對助人者的刻板印象是理性、友善、包容、情緒穩定、心理健康、能幫助人（參與者 A 和 L）。有些人以為助人者像算命師，能看穿他們，開玩笑或認真地表現出害怕（參與者 D）。F 和 J 的家人反對他們進入助人專業，因為他們認為心理師整天面對病患會心理不正常，或輔導老師的工作缺乏挑戰性和發展性。即便參與者的親友對助人專業有誤解，他們大多期待參與者能夠對他們提供協助。而本研究亦發現，參與者面對不了解助人專業的親友，有各種應對方式。參與者 D 通常是當場解釋、澄清；參與者 L 和 F 選擇性地解釋、結束話題、或是保留職業身份；參與者 J 認為家人是最難溝通的一群人，以開玩笑應對。

## （二）親友賦予助人者的角色與期待

助人者在生活中很容易被賦予一種功能性的角色，親友遇到問題時會很快想到他們，期待提供問題解決（參與者 D）。但是對參與者 E 來說，同樣的情形時常是「不當的期待和過大的失望」。參與者 E 的父親期待他輔導弟妹，父親認為學了輔導應該是先能應用在親友身上，才有辦法協助他人。父親的期待對參與者 E 帶來困擾，由於他對弟妹的表現也有情緒，也礙於手足關係很難真正「輔導」弟妹，使父親認為輔導是沒有價值的。

事實上，「助人者是替人解決問題的人」這樣的刻板印象在國內外都存在（林家興、王麗文，民 89；Guy, 1987；Yalom, 2002），也是助人者在生活中普遍會遇到的狀況，這似乎端看助人者如何去反應。參與者 A 和 K 樂意協助別人的需求，通常她們儘可能提供協助，在不得已的情況下則提供資源或轉介。參與者 L 避免站上專家的位置，通常先傾聽對方的狀況，再有限度地幫忙。參與者 G 會分辨求助者的需求，她認為大部份的人是需要安撫，真正有需要幫助的人會更正式地尋求協助。參與者 J 只要別人不要試探性地，直接表示需要跟她談，她都很樂意。

參與者 B、F、H 強調在生活中助人有親疏之分，他們對於陌生人或

不熟悉的親友將助人者資源化，感到不舒服。參與者 F 和 B 敏感到對方的期待便會儘快切斷或抵抗這樣的壓力，但同時 B 也擔心別人會對助人專業有負面看法或失望，有時候很矛盾。參與者 H 通常快速地提供看法，或者表明自己的限制，以在生活中維持界限。

### **(三) 助人者對獨處空間的重視**

有五位研究參與者在訪談中提到他們對獨處的重視。參與者 I、L 重視獨處的時間，能覺察自己對獨處的需求，甚至是不管忙不忙每天都需要獨處。參與者 D 與 F 認為諮商關係耗費許多心理能量，使他們需要獨處。參與者 C 過去不知道如何獨處，對獨處感到害怕、排斥，現在 C 學習如何安排獨處的時間，能享受獨處，她認為是因為助人專業訓練鼓勵助人者與自己接觸、相處，加上她也從中學習如何安排時間的緣故。

### **(四) 助人者對深入人際關係的追求**

有六位參與者在訪談中提到他們對深入人際關係的需求和偏好，此種情形 Guy(1987) 也曾在書中提到，由於助人者原來的人格特質，以及他們在學習與專業工作中有較多機會與自己接觸，或與人深入互動，因此會追求較為深入、細緻的人際關係（參與者 L），也因此助人者也可能對人際關係初期較表淺的互動感到不耐煩，想直接進入較深入的互動（參與者 H）。參與者 A、D、F、K 則是覺察他們對人際關係的高度要求；他們認為在助人社群之外較難找到談得來的對象，如參與者 F 就只從同行情誼中滿足自己對深入人際關係的需求，而參與者 A 則是對交友採取等待與堅持要談得來的態度。參與者 K 和 D 對所謂深入的人際關係提出一些描述，例如深入的人際關係需要是跟敏感度高、能相互同理的對象建立，是有建設性的，能互相陪伴、理解、信任、欣賞和感動，因此需要用心投入，人際對象也相對地會比較少。

### (五) 助人者對社會化情境的抗拒

研究參與者 D、H、K、L 在訪談中談到的社交關係、社交場合與社會化的議題，大多包含著「表面化」與「不真誠」的意涵，與助人者所接受的深入真誠的人際互動之專業訓練差異性很大，也跟他們的人格特質不符。四位參與者在訪談中提及他們對社會化的形式抗拒（D 和 H）、感到不自在（K）、沒興趣（K）與不滿足（L）。四位研究參與者的經驗與 Freudenberger 和 Robbins (1979)、Guy(1987)、Yalom(2002)在文獻中所談到的助人者經驗也十分貼切。

### (六) 助人者在需要協助時的求助習慣

除了本章第一段第一小節提到參與者的支持系統，有九位參與者較仔細地談到他們尋求協助和支持的情形，經驗也因人而異。其中五位參與者較傾向從同儕和同事尋求協助，原因是因為同儕與同事在生活環境中很容易碰到（J）、同儕容易敏感到參與者的需求，也容易主動提供協助（E）、同行的朋友彼此之間有相同的語言（L）、同行的朋友能對生活與專業的議題「通包」（K），以及與同行朋友相處能互相理解，有歸屬感（H）。

參與者 B 認為不同行業的朋友雖然缺乏專業知識技巧，但是他們在真誠的友誼中也提供十分重要的支持。參與者 A、F、I 則是習慣自助：I 習慣獨自解決問題，也不覺得事後分享有意義；A 如果真的有需要，可能會考慮求助於資深的專業人員；F 雖然相信一旦向同儕開口，會得到她需要的支持，但仍較習慣獨立面對問題，也認為尋求專業協助不容易找到合適的助人者。

### (七) 助人者在人際互動中的保留態度

有五位參與者分享他們在人際互動中採取保留態度的經驗，在西方文獻中常以「reserved」或「withdraw」形容(Freudenberger & Robbins,

1979;Guy,1986)。例如參與者 A 在人際互動中不由自主地有許多想法，但會選擇保留或選擇性地分享，原因是別人可能不需要知道、不希望知道、或無法認同。參與者 L 的情形相似，由於專業能力內化，常跳到客觀、分析的立場，但他為了顧及互動對象的感受，對於自己的看法有所保留，選擇表達出較多的同理、支持。參與者 K 談到專業讓她在團體中變得更低調，較常扮演傾聽角色，較少表達意見或介入團體。K 在關係建立的初期，也會採取保留姿態，即便對方很容易與她深入分享，她也會花較長的時間才開始投入。參與者 G 和 I 提到他們對於失去的人際關係變得不像以前那樣在意，也較少感到失落（G），或盡力去留住關係（I）。參與者 I 覺察他面對較少表達主見的對象時，保留的情形更明顯，這是為了讓對方有更多空間表達。這些助人者在專業訓練中學習傾聽他人、自我克制、避免主觀以及暫時將自己放在一旁，在某些生活中的人際關係也常呈現出相同的態度。

## 第二節 專業與其他因素對助人者非專業人際生活的

### 影響

這一節主要呈現研究結果中助人專業如何影響參與者的非專業人際生活。助人專業的影響因素包括：助人專業訓練、助人工作、助人者的職業身份、以及助人專業的環境與社群。除了助人專業之外，本研究亦發現其他因素對參與者非專業人際生活的變化具有影響作用，在這一節一併詳細討論。

#### 一、專業訓練對助人者非專業人際生活的影響

助人專業訓練是針對人的訓練，它對助人者的理論知識、態度、技巧、

專業倫理等各方面皆有高度要求。從文化的觀點來看，大多數助人者在學習助人理論的過程中，同時內化了個人主義價值觀，例如「個體是獨立而有界限的」、「家庭是一個系統，父母不一定是對的」、「個人有權為自己決定」等人性觀（洪莉竹，民 88）。專業訓練內涵中究竟什麼成份造成什麼樣的影響，並不容易分辨，研究者依據參與者在訪談中主動提到的內容加以歸納、討論。本研究發現，影響參與者非專業人際生活的訓練內涵包括人際界限、敏感度、自主性、溝通技巧、理解、與自己的關係、認知層面、情緒層面和同理心，這些也都是助人專業最強調的訓練內容（徐世琛，民 83；洪莉竹，民 88；Hill & O'Brien,2000）。

#### （一）專業訓練的影響 -助人者的人際界限

本研究參與者中有十位提到專業訓練帶給他們人際界限上的學習，進一步對非專業人際生活帶來影響。參與者 A、C、F、G、H 在人際界限上的學習主要影響到他們在生活中的助人行為。初期這些參與者較容易忽略界限的原因包括敏感度不足、難以拒絕他人、熱心、不清楚自己的限制等因素，在人際生活中將他人的問題扛起來，造成自己的困擾。專業訓練幫助他們敏感界限，慢慢調整成較有限度、較顧慮到自己的限制、也是較不讓自己困擾的助人方式。

參與者 J、K、L 在人際界限上的學習跟「篩選朋友」較有關係。如參與者 J 會去分辨朋友是否誠懇、是否可以繼續交往，才決定會對對方開放到什麼程度。參與者 K 和 L 的篩選重點在於對方是否有某些合適的特質與人際互動模式能繼續發展友誼，有意識地調整與不同交情友人之間的界限。

參與者 E、F、H 的界限是針對原生家庭。他們過去和原生家庭的關係有較多情緒上的糾葛，他們認為這樣缺少適當界限的家庭關係使他們承受的負擔過多。從專業訓練中學習如何與其它家庭成員，尤其是父母，保

持健康的界限並讓自己有更多健康的成長空間。

參與者 B 對人際界限的學習有不一樣的想法。她感覺同儕之間的互動太過講究界限，缺乏與不同行的朋友相處時的自在感受。另外她提到在接受專業訓練初期對界限也十分講究，於是在慢慢覺察到這種較僵化的界限其實是自我保護之後，也儘量讓人際界限有較多的彈性。

## (二) 專業訓練的影響 - 助人者的敏感度

助人專業訓練對敏感度的要求非常高，有九位參與者提到敏感度此一特質為非專業人際生活帶來的影響。參與者 D、E、H、I、J 透過專業訓練，對人際互動有更高的敏感度。專業訓練幫助他們開始關照自己的狀態、他人的狀態、以及人際互動中的種種變化，敏感度提昇使他們能照顧到自己和他人的需求。但參與者 I 感覺這樣的高度敏感有時候讓自己有點累。

參與者 F 和 G 提到的敏感度是針對他人求助的情況。參與者 F 透過及早敏感到他人的需求和期待，能更快地選擇是否維持界限或提供協助。參與者 G 則敏感到求助者的需求是什麼，提供「對」的協助，例如只是安撫對方的情緒。除外，參與者 G 覺察到敏感度的提昇讓她不再容易誤會別人所要傳達的訊息，節省了許多麻煩。

參與者 F 和 L 對情緒的敏感度提高。參與者 F 比過去更能敏銳自己的情緒，讓情緒變成工具，不再受情緒控制。L 則更能精確地捕捉別人的情緒，他補充專業訓練可能強化助人者原有的敏感特質。

## (三) 專業訓練的影響 - 助人者的自主性

五位參與者分別提到他們在人際生活中自主性的提高。參與者 F、G、H 的自主性提高，影響他們與家人互動的方式。參與者 F 提到她在進入助人領域之前是比較順從的，親友用一種肯定的口吻形容她變「兇」了，

F認為是專業訓練幫助她能在父母面前表達想法和意見，父母也較能聽進她說的話。參與者 G 也因為有更多自己的想法，讓家人知道她「說不動了」，需要尊重。參與者 H 提及助人專業內化的一些價值觀和想法，讓他面對母親的期待時不想再壓抑自己。

參與者 A 與 F 則因為建立更多自主性，能抗拒傳統觀念對女性一定要結婚的期待。參與者 C 從專業訓練中學到如何獨處，能夠安排一個人的生活，不需要像過去一定要有人陪伴。

#### **(四) 專業訓練的影響 -助人者的溝通技巧**

助人專業對溝通技巧，或口語表達能力的要求也很高，有三位參與者提及專業如何在這一點上影響了他們的人際生活。B 認為她所學習的「澄清」技巧，讓她能避免曖昧不明的溝通。參與者 E 則認為善用溝通技巧幫助他讓談話更順暢，建立人際關係更容易。另外，參與者 B 和 F 提及專業所學的一些溝通技巧，讓他們有辦法婉轉地結束話題，尤其是感覺別人有不當的求助期待時。

#### **(五) 專業訓練的影響 -助人者與自己的關係**

助人專業訓練幫助參與者與自己的關係更親近，有更多自我了解，即使這樣的影響對非專業人際生活帶來的改變不是顯而易見的。參與者 A、E、G、I 在這方面的學習跟「自我覺察」有關。助人專業幫助參與者 A 知道自己想要過什麼生活，而不是盲目地走入婚姻；這讓她進一步採取行動好好經營下班後參與的活動。參與者 E 提及他透過跟同儕的互動和學習，有更多自我覺察，以及有意識的成長。參與者 G 和 I 在人際互動中自我覺察與自我反省，讓自己更有彈性去調整人際互動模式。

參與者 C 和 F 在專業學習中親近自己。參與者 C 培養讓自己沉澱的習慣，學習如何獨處，不再需要一直跟別人有互動。參與者 F 在學習階

段透過抵擋耗竭來源，讓自己有較多時間獨處，自我支持。

#### **(六) 專業訓練的影響 -助人者實踐專業**

幾乎所有研究參與者都在生活中實踐助人專業所學，參與者 D、G、K 在這一點上有較具體的分享。參與者 D 在生活中實踐真誠一致的態度，透過不斷在生活 and 專業中反省與實踐，他能跟朋友建立互相理解信任的關係。參與者 G 提及助人專業的思考方式已經融入她的人際生活中，有時候她分析孩子，有時候跟孩子談，間接促進了親子關係。最後，參與者 K 在生活中很自然地表現出助人特質，當朋友對她講述自己的困擾，K 便傾聽、接納、了解，不感覺負擔，能夠對朋友提供協助也為她帶來成就感。

#### **(七) 專業訓練的影響 -助人者的情緒層面**

在情緒方面的專業訓練，帶給參與者的影響主要是在情緒界限、情緒投入、情緒接納度、情緒敏感度、和情緒管理上。在情緒界限的部份，參與者 C、E、F、H 都提及專業訓練幫助他們能不過度揹負親友的情緒，也就是說他們的情緒不再那麼容易受到影響。參與者能用一種更客觀、理性的態度面對過去引起他們情緒的人與事。

參與者 J 和 K 則情況不同，他們認為面對重要他人時，情緒投入的程度還是與過去一樣多，甚至更深入。參與者 J 曾經在家庭衝突中扮演安撫父母情緒的角色，助人專業讓她知道如何處理危機，但是當下她覺察自己也正處於情緒當中。參與者 K 分享當她聽到新婚友人遭受先生的家庭暴力時，她也如一般人一樣為朋友感到傷心憤怒。

參與者 B 認為專業幫助她更能接納情緒，也因此和朋友陷入情緒時，她能提供更多的陪伴。參與者 G 對孩子有情緒時，能讓自己理性地靜下來思考。另外，參與者 L 對他人情緒的掌握度更高，雖然他更有能力保持客觀，但會儘量對朋友表達同理與支持的態度。



## **(八) 專業訓練的影響 -助人者的認知層面**

本研究中，幾乎所有的參與者都提到專業在認知層面上所帶來的影響；影響內容主要是幫助他們對人我有更多理解；更快更清晰的認知處理能力；以及更有彈性的思考。助人專業幫助參與者 A、B、D、F、I 對原生家庭有更多理解，以進一步接納家人、或用行動改善關係。除外，參與者 H 以「清楚度日」形容專業為他帶來的影響。

參與者 A、B、G、H 提到他們在人際互動中認知處理速度快而清晰的部份，參與者 B 和 G 因為有這樣的能力，能幫助朋友把他們的事情看得更清楚。參與者 A、G、H 提及他們很自然地就會在腦中有很多想法或是理性的分析，但是這些想法不見得會表達出來 (A)，有時候也會因此感覺很累 (H)。

參與者 E 和 I 談到助人專業幫助他們更有彈性地思考。參與者 E 透過覺察非理性思考，更有彈性地去面對人生經驗中的幾個逆境，這幫助他適應得更好。參與者 I 則發現自己從過去的是非分明，慢慢學習接受模糊。

## **(九) 專業訓練的影響 -助人者的同理心**

同理心是助人專業訓練的基礎之一，參與者 E、G、I 都看到自己在非專業人際生活中變得更能同理他人。參與者 E 覺察同理心的運用幫助他容易與人建立關係；參與者 G 同理求助者的需求，提供他們所需要的情緒安撫。

## **二、專業工作對助人者非專業人際生活的影響**

除了專業訓練，助人專業的工作本身也為參與者的非專業人際生活帶來影響，本研究結果主要的發現為助人關係和助人工作形式兩個部份。

### (一) 專業助人關係帶來的影響

助人關係如何影響研究參與者的人際生活呢？在本研究訪談中，參與者 D、F、H 分享他們的狀況。首先助人者在助人關係中的全神貫注，讓參與者 D 和 F 感覺沉重、疲憊，離開諮商室之後參與者 F 希望快速轉換到輕鬆表淺的人際互動，參與者 D 則需要獨處。助人關係的深入互動，讓參與者 H 漸漸不習慣社交關係，他曾經對社交感到焦慮。

### (二) 專業工作的形式所帶來的影響

本研究參與者的工作方式和場域不同，因此研究者看到他們的工作形式為人際生活帶來的影響。例如參與者 A 和 E 在中學擔任輔導老師，他們的工作時間穩定，工作和生活之間能維持清楚的界限，因此能在下班時間有較多非專業人際生活。參與者 J 在醫院擔任心理師，工作對象是精神病患者，因此她必須花較多心力讓家人接受她的工作、或滿足剛認識的朋友的好奇心。參與者 H 在幾個大專院校和社區機構擔任兼職輔導老師與講師，他的工作地點多，在每個機構的時間短，工作時間也有可能是晚上或週末。H 認為這樣的工作方式讓他較難建立工作人際關係，或與朋友約時間碰面。參與者 G 與 L 是屬於自由工作者 (freelancer)，他們不固定地接案提供服務。參與者 G 認為這樣的方式讓她有較多空閒的時間安排活動；參與者 L 則覺得工作與生活的界限較不清楚。

### 三、職業身份對助人者非專業人際生活的影響

本研究發現，有些助人者非專業人際生活中的狀況是直接由助人者的職業身份引起的，這種狀況大多是因為不熟識的人對助人者有職業刻板印象或特殊期待。參與者 B、D、F、G、H、K 在訪談中都提到不熟識的人期待他們能提供問題解決的協助，參與者 D 和 F 提到必須為他人解釋自己的職業。對於此種情形，參與者 B、H、K 的反應分別是感到負擔、厭

煩、或選擇保留職業身份。另外，參與者 E 和 J 則提到助人者的「職業光環」容易引起別人的興趣，獲得他人好感。

#### **四、專業環境與社群對助人者非專業人際生活的影響**

研究者發現參與者在專業的環境與社群中，似乎獲得某些支持與資源。參與者 F、H、L 的非專業人際關係以同行為主，他們在專業社群中感覺被理解，有歸屬感。參與者 B 和 E 透過與同儕一起討論、分享自我覺察，獲得成長。參與者 J 認為跟身邊的同儕談話能獲得支持，但與資深的前輩互動才能有較實質的幫助。參與者 C 從不同的前輩獲得溫暖的鼓勵，但也曾被說話敏銳直率的前輩所傷。

#### **五、其他因素對助人者非專業人際生活的影響**

這一節雖然主要呈現助人專業對參與者帶來的影響，但由於許多參與者提到其他的因素也在整個影響歷程中佔有重要地位，因此研究者在這裡一併說明。這些因素包括家庭環境因素、個人因素、成熟因素、與性別因素，是除了助人專業之外，對研究參與者非專業人際生活的重要影響因素。

##### **(一) 助人者家庭環境的影響**

在家庭環境因素的部份，本研究發現參與者親人對專業的看法和態度，以及參與者在原生家庭的經驗，對他們的非專業人際生活也有某些程度的影響。首先，在親人態度的部份，本研究中參與者 F 和 J 的親人一開始對他們的職業選擇採取不支持和質疑的態度，這對他們與親人的互動造成一些困擾，被親人誤解時常必須花費力氣去解釋，甚至是避開與專業有關的話題。參與者 C 和 K 的親人對助人行業有相當的了解，態度是正向、好奇、肯定和信任的。參與者 E 的經驗則是親人對助人專業有不當的高期待，最後是失望的。

在原生家庭經驗部份，研究者認為參與者和家人的關係以及在家庭中扮演的角色，與非專業人際生活可能有一些關連性。例如與父母關係較緊密的參與者 A、E、F、H，似乎都在專業發展過程中漸漸學習放下家庭所帶來的情緒負擔，也都提及學會對尋求協助的朋友或陌生人保持界限。參與者 C、D、I 過去與家庭的關係比較疏離，在非專業人際生活中參與者 D 和 I 都學習關照他人，而過去少有家庭經驗、需要朋友陪伴的 C，則在專業訓練中學會獨處。參與者 G 和 J 原來都是在家庭中較無法發揮功能的中間子女 (middle child)，在訪談中都提及專業讓他們的能力和意見開始被看重，他們在人際生活中也學習找到順從權威和發揮主見的平衡點。

## (二) 助人者個人因素的影響

一些個人因素包括入行動機、對助人專業的看法、人格特質與需求、和發展階段也都與助人專業有微妙的相互作用，對參與者的人際生活帶來影響。

### 1. 助人者入行的動機

在本研究中，超過半數的參與者 (C、D、H、I、J、K、L) 在高中和大學時期就發現自己對助人專業的興趣，自行決定進入助人領域發展。參與者 A、B、E 三位則是因為大學聯考選填志願的結果進入助人領域，他們因為感覺專業知識和技巧為自己帶來益處，而慢慢對專業產生興趣與認同感，也會願意在生活中的的人際關係實踐專業所學。參與者 F 和 G 因為遇到個人困擾、接受專業服務，因此想要進一步學習助人專業以解決自己的問題，她們的學習使她們在非專業人際生活中變得更有力量，也更加地自主。

### 2. 助人者對專業的看法

本研究中，幾位參與者對專業的看法，似乎跟他們在非專業人際生活中的行為有重要的關連性。例如參與者 A 認為提及一些專業人員無法實

踐他們的專業內涵於人際關係中，有時候對自己的問題有盲點，有鑒於此參與者 A 在人際生活中特別強調應用專業於改善人際生活。參與者 B 感覺有些助人者不夠真實、在人際互動中太過重視界限，這讓她更肯定與非專業朋友的相處中，輕鬆自在的人際互動。參與者 D、F、L 認為助人專業應該是個信任、人性化的環境、助人者學習自我照顧很重要、一部份助人者追求細緻的人際關係，這些看法也正是他們在人際生活中的實踐。

### 3. 助人者的個人特質與需求

即便助人者的生活狀況、互動對象、環境條件有所轉變，他們的某些人格特質是穩定的；因此個人特質對參與者的人際生活也有所影響。例如參與者 A 提及自己原本的特質較為理性、疏離，所以她選擇在人際生活中改變這些情形，為自己安排活動、學習與人分享。參與者 B 和 E 談到自己原來的特質就是愛玩、不喜歡受拘束、愛熱鬧，這與他們不喜歡太沉重的同儕互動，偏好跟朋友的輕鬆相處、以及擁有較多人際生活也是一致的。參與者 H、K、L 在訪談中表示自己的人際生活狀態跟自己的特質多少有關，也是自己的選擇，例如 H 對社交缺乏動力，也就不會去經營太多元的人際生活，而參與者 L 補充專業訓練可能強化一些原有的特質，例如對他人的情緒敏感，但這些特質在許多助人者進入專業領域之前就已經存在。

從個人需求的角度來看，更可理解參與者的非專業人際生活現象。參與者 D、F、H、K、L 都是追求深入、精緻的人際關係，因此他們的取捨是重質不重量的，也可能因此較偏好與同行發展情誼。參與者 B 追求輕鬆自在、有樂趣的關係，以及參與者 E 愛熱鬧、喜歡被注意，讓他們的人際生活較活潑、多元。參與者 I 強調他對獨處的需求，也因此他盡量為自己保留獨處空間。

### 4. 助人者的發展階段

參與者的某些人際生活現象受限於他們的個人或專業發展階段。例如

參與者 C 和 I 提到身為研究生和實習生，全心投入於專業學習上，因此人際生活更為狹小。參與者 D 開始工作以後因為疲勞，且需要更多獨處時間，人際生活也減少很多。參與者 K 提到她的朋友不論在什麼行業，現階段中都是以工作和家庭為主，越來越難跟彼此碰面。

### **(三) 成熟因素的影響**

參與者 B、G、I 在訪談中都提到，一些人際生活中的改變，可能與成熟因素有關。例如參與者 B 與朋友的互動，隨著年齡的增長也變得更深入。參與者 G 的父母變得更看重她，她認為有一部份原因可能是她與手足都獨立、離家以後，父母較能清楚地看到每個孩子之間的差異與特質。

### **(四) 性別因素的影響**

A (女性)、E (男性)、F (女性)、L (男性) 四位參與者在訪談中提到與性別有關的非專業人際現象。例如參與者 A 和 F 所談到的身為適婚年齡女性的壓力，以及助人專業如何幫助她們克服壓力。參與者 E 在大學以前都就讀男校，較少有女性同學，他在大學心輔系中與女性同儕一起討論、覺察，讓他開始學習如何建立健康的人際關係。參與者 L 的支持系統主要是同行，他提到這樣的現象可能跟他在助人領域中碰到的同儕大多是女性有關，女性較善於提供情緒支持，而 L 的非專業友人大多以男性為主。

## **第三節 助人者的專業角色與個人角色的分化與統整**

本研究在第二章曾談到助人專業是少數個人角色與專業角色如此密切結合的職業，這一節主要討論本研究中參與者專業角色與個人角色如何分化，以及如何統整。

本研究中，大部份參與者認為專業和生活之間需要界限，他們在訪談中提及他們以工作場所和工作時間來分化專業與個人角色。參與者 A、C、F、G、I、J 談到他們只有在工作場所（學校、醫院、或實習機構）扮演專業角色，離開工作場所他們就是回歸到個人角色。在時間的界限上，參與者 C、F、H、I 對他們目前的時間分配感到不夠滿意，都認為理想狀態是能把時間分化得更清楚，例如參與者 C、F、I 同時身負實習生與研究生角色，投入於專業學習的時間過多，生活與人際關係的時間有限，而參與者 H 是多個機構的兼任專業人員，由於時間表切割零碎較難管理，時間界限便不清楚。

關於工作與生活的界限，參與者 B、E、L、K 有他們的說法。參與者 B 透過不斷自我覺察，自問在諮商室裡面的自己和諮商室外面的自己究竟有何不同？如果坐在諮商室的是朋友，她的態度又會有何不同？參與者 E 的工作場域雖然是學校，但是他感覺自己不像輔導老師，輔導專業對他來說是一個工作，他必須適應它。參與者 K 的情況相反，她認為即使是與好友互動，專業與個人角色都是在不知不覺中交替出現的。參與者 L 則認為選擇一個工作等於選擇一種生活方式，工作與生活並不是那麼容易能分開的。

所有研究參與者在訪談中都提到他們的專業內化於個人特質中，以及他們在生活中應用專業知識和技巧，這為他們的非專業人際生活帶來影響。參與者 A、B、C、E、G、I 專業內涵直接地或間接地幫助他們有更清楚的人際溝通、改善的人際關係、以及更滿意的生活。

事實上，有三位參與者（D、F、L）談到他們所受的訓練強調在生活和專業中實踐彼此，透過不斷自我檢視，變得更真誠一致。參與者 D 說不論是面對案主或是親友，都是用真誠一致的自己，是人與人之間的互動，而不是角色。參與者 H 分享自己難以區分工作日誌與日記，因為工作日誌中的議題都是個人議題，而私人日記中所記錄的事情也都是對專業

有益助的自我反省。

參與者 K 和 L 認為助人者的個人與專業是密不可分的，個人角色與專業角色在生活和中交替著。參與者 J 提及過去她十分排斥在生活中出現「職業病」（例如助人者的說話方式），但現在她已接受職業就是生活的一部份。

事實上相關文獻的說法與參與者 K 和 L 的經驗最為接近，大多相關研究者和作者認為助人專業深深影響助人者的生活與人際關係(Deutsch, 1984; Corey, 1989; Dryden & Spurling, 1989; Rogers, 1989; Kottler, 1993; Coaster & Schwebel, 1997; Yalom, 2002)，而助人者為了專業倫理與自我照顧的考量則必須儘量地去維持專業與生活之間的界限，以確保不危害到案主的權益，或造成專業人員的耗竭(Corey, 2003)。

#### **第四節 助人者對健康非專業人際生活的看法和建議**

本研究中，十二位助人者雖然處於不同專業發展階段，但都在非專業人際生活中有一些經驗和覺察。有趣的是，當研究者邀請他們為新手和其它助人者提供建議時，大多數強調對「個人需求的差異性」，以及「個人有權力從個人經驗中摸索學習」予以尊重。因此這一節中所呈現的看法和建議，主要是參與者的個人經驗與自我期許。

##### **一、保持適當的個案量**

助人者應注意個案量是否過多。助人工作是引人入勝的，助人工作的挫折感和成就感都很容易吸引助人者投入更多時間和精力，然而過多的投入必會對助人者生活的其他人際關係與面向有所影響，例如壓縮了從其他人際關係獲取支持和養份的時間。參與者 H 則認為在個案量上找到適合自己的平衡點是重要的。



## 二、經營多元的人際生活

助人工作是一個需要投入大量心力的職業，許多助人者的人際生活圈很自然地慢慢窄化。研究參與者 A、B 與 F 建議助人者嘗試經營多元的人際生活圈，營造多一點機會吸收來自其它領域的訊息，以避免因缺乏其他觀點的刺激而窄化了視野。助人者也能在其他的人際關係中嘗試放下專業角色，與人較坦誠、輕鬆地互動。

## 三、在非專業人際關係中更包容他人

助人者所學習的以及所工作的方式是比較精緻而深入的人際互動，因此在其它的人際關係中常需要調整自己的期待，回歸到不同的互動深度和方式。研究參與者 A、F 與 H 在給助人者的建議中分別提及助人者應培養更包容的態度，例如協助身邊的重要他人認識助人行業，同時不要期待他們所提供的支持是助人者所需要的方式(參與者 F155)、耐心地等待對方改變或者先調整自己，因為改變對一般人來說並不容易(參與者 A48)、以及對較不深入的人際關係的包容和接納(參與者 A48)。

## 四、適當地對他人提供協助

助人者在專業發展初期特別明顯經驗到在生活中被求助的現象。研究參與者 E 和 F 認為新手能從助人中獲得對自己專業的肯定，也不失為一種專業上的鼓勵，然而他們強調這樣的助人行為要避免為新手自己和周遭的人造成負擔，在必要的時候應放下專業角色或為自己保持界限。

## 五、獲得足夠的心理支持

助人者在專業工作中支持案主成長，然而他們和其他人一樣，也需要從人際關係中獲得心理支持。研究參與者 D(D110)和 K 認為有一個對象或一個團體能提供深入的、相互支持的、真誠的關係對助人者是非常重要的。

的。參與者 B 認為不同行的朋友雖然沒有專業技巧，但他們的真誠態度與關心並不亞於專業的同儕(B107)。參與者 H 主要從同行友人獲得支持和了解，因此他認為同行之間的關係可以試著超越專業利益上的考量，回歸到人與人之間的關係(H16)。

## 六、保持開放的心態

研究參與者 A 和 J 建議助人者在人際互動中保持開放的態度，不論是自我揭露以及自我的定位，都能是較有彈性的狀態，而不需只定位在專業角色上。參與者 B 和 H 則是建議助人者在生活經驗與專業發展的過程中，對各種人、事、物及觀點保持開放，也儘量與同儕「多聽、多看、多討論」非專業人際生活的議題(H16)。

## 七、充份了解自己

助人者在學習的初期時常急著將所學的理论知識套用在周遭的人身上，試圖去分析或理解對方，甚至進一步去助人。研究參與者 D 和 G 提醒助人者先檢視自己、了解自己以及幫助自己，這些自我覺察與個人經驗對理解或幫助他人也是有益的。

## 八、在生活中作自己

許多助人者在投入助人專業或學習的過程中變得習於助人者的專業角色，這樣的專業外衣有時候帶給助人者限制與壓力，也可能「掩蔽了原來人的角色」（參與者 L146）。研究參與者 E 與 L 建議助人者適當地脫掉專業外衣，回到舒適自在的人與人的互動，尤其是新手在學習揣摩助人者特質與態度的階段。參與者 A 和 D 認為要建立良好人際關係，必須放下助人者角色，並對自己和他人真誠。相對的，助人者悅納自己的不足，在非專業人際關係中能自我坦露，也能避免別人持續地對自己不切實際的

期待(參與者 J)。

## 九、在生活中實踐專業

研究參與者建議助人者如上一點所談到的「在生活中作自己」的同時，亦認為助人者要擁有滿意的非專業人際生活，比一般人擁有更多專業知識和技巧以供應用，這是助人者可善加利用的優勢。研究參與者 A 和 C 建議助人者把自己所學，如自我覺察和人際互動技巧，應用在自己的非專業人際生活中，即使實踐並不容易。

## 十、為自己保留足夠的獨處時間

助人者的工作內容很大一部份就是與案主建立關係，因此許多研究參與者在訪談中提及他們在個人生活中對獨處時間的重視與需求。參與者 D 和 F 建議助人者為自己保留足夠的獨處時間，讓自己沉澱，或從非專業人際關係中暫時獲得休息，避免長時間在非專業人際生活中被賦予助人者的專業角色而過度透支能量。

## 十一、對專業和生活保持熱忱

研究參與者 J 認為助人者對工作和生活保持熱忱很重要。助人者的工作是面對人，如能找出支持自己熱忱的事物或信念，對專業與人際關係無疑是帶來好處。反之，若是在專業工作和私人生活中耗竭，可能因此「失去人味，變得與人有距離感」(J108)。

## 十二、營造自己滿意的非專業人際生活

健康的非專業人際生活是非常個人的，因人而異，每個人對非專業人際生活的需求都不同，因此「去喜歡自己的生活是很重要的一件事」(I172)。研究參與者 I 和 K 認為只要助人者對自己的非專業人際生活感到

滿意、想要改變的時候有彈性能改變、能滿足自己的需求，就是健康的人際生活，對案主也是很好的示範。

### 十三、安排足夠的休閒娛樂

誠如研究參與者 C 所言，助人者投入於自己的專業目標與人生目標的同時，很容易忘了休閒的需求。參與者 C 認為參與休閒活動的附帶好處是建立多元的非專業人際關係。參與者 B 和 L 則建議助人者跟朋友一起從事休閒娛樂時，能盡情自在地放鬆自己，而不需刻意去負荷助人者的角色。

上述研究參與者對健康非專業人際生活所提出的看法，與相關文獻提出之建議相符(Guy & Liaboe, 1986; Guy, 1987; Kottler, 1993; Coster & Schwebel, 1997; Kahn & Hansen, 1998; Guy, 2000; Dlugos & Friedlander, 2001; Corey, 2001; Skovholt, 2001)，卻涵蓋更多貼近助人者生活的建議，如助人者在非專業人際關係中應更包容他人、適當地對他人提供協助、保持開放心態、在生活中做自己，以及保留足夠的獨處空間。相信這些具體的建議能為其它助人者提供更多協助與參考。