

第二章 文獻探討

本研究之目的在探討諮商員同理判斷歷程的內涵。本章分為三節：第一節探討認知訊息處理模式；第二節探討同理心的意義及內涵；第三節探討同理表達的認知訊息處理模式相關研究。

第一節 認知訊息處理模式

認知心理學是一門探討心智事件(mental events)的科學(岳修平譯，2000，頁8)。大體而言，認知心理學是研究人類「知之歷程」；探討人類如何獲取知識、如何儲存知識以及如何使用知識等有關問題(張春興，1988)。而認知歷程包括了感覺、注意、心象記憶、思考、推理、判斷、語文運用、心智發展以及適應環境、解決問題等複雜的歷程(張春興，1988)。在二次大戰期間心理學家們對人類複雜表現的研究快速地引發了有關心理結構及心理歷程的創建。而電腦在資訊科學成長的刺激下蓬勃發展帶動了認知心理學的再生。綜合這些歷史背景下的研究，認知心理學產生的一個新的觀點——訊息處理觀點。以電腦作業流程來模擬人的心智運作，將個人視為一個訊息處理系統能主動選擇環境中的訊息，加以處理及儲存，並在必要時能夠檢索及回憶。

壹、訊息處理理論

「訊息處理理論」簡單的說就是：視個人為一個主動的訊息處理系統，人類的大腦思考就是一個訊息處理的歷程。每一個人之內在都有一套訊息處理的系統，對於外界之資料的輸入、編碼、儲存，乃至於提取、輸出等運作都有一套特定的模式。可用這個模式來解釋人們接受訊息、貯存訊息以及提取訊息、運用訊息的運作歷程。

一、訊息處理模式的要義

Atkinson 和 Shiffrin(1968) 認為訊息流程會經過一系列獨立卻有互有關聯的處理單位來儲存，他們以一個儲存模式(store model)來說明這個過程(引自林翠湄等譯，2003，頁 391-393)。這個重要且具影響力的模式稱為人類訊息處理系統之基模模式。訊息處理論者承認，人在先天上有認知性架構，讓他在基本上不學而能接收與吸取生存環境中的訊息。因此，從事訊息處理研究的認知心理學家，其所企圖探究的問題，主要是：個體如何運用其生理上既有的「裝備」去處理環境中的訊息，從而由獲「知」(knowing)，而後發揮「適」(adaptation)的心理功能(張春興，1988)。

二、訊息處理的心理歷程

訊息處理理論主要是分析人類內在認知結構和認知歷程的運作，將個體視為一個處理資訊的有機體。環境中充滿了各種刺激，由這個有機體的感受器所接受，進入大腦後在感覺儲存中作短暫的停留，然後個體會對某些訊息產生注意而由「選擇性的知覺」歷程，貯存於短期記憶區裡，訊息在短期記憶區中經過進一步的編碼

過程轉換成語意或心像，並和個人舊有的相關知識結合，貯存長期記憶中。當需要提取長期記憶區內的訊息時，可以藉由檢索提取出相關的資料，送至短期記憶區內運作。最後，將短期記憶區運作的結果輸出，對環境或刺激作出回應。而整個在訊息處理的過程中受到了執行控制程序的影響。這個訊息處理理論包括了四個主要的要素(引自林翠湄等譯，2003，頁 392)：1.感官儲存、2.短期儲存、3.長期儲存、4.執行控制程序。見圖 2-1，茲說明其要素如下：

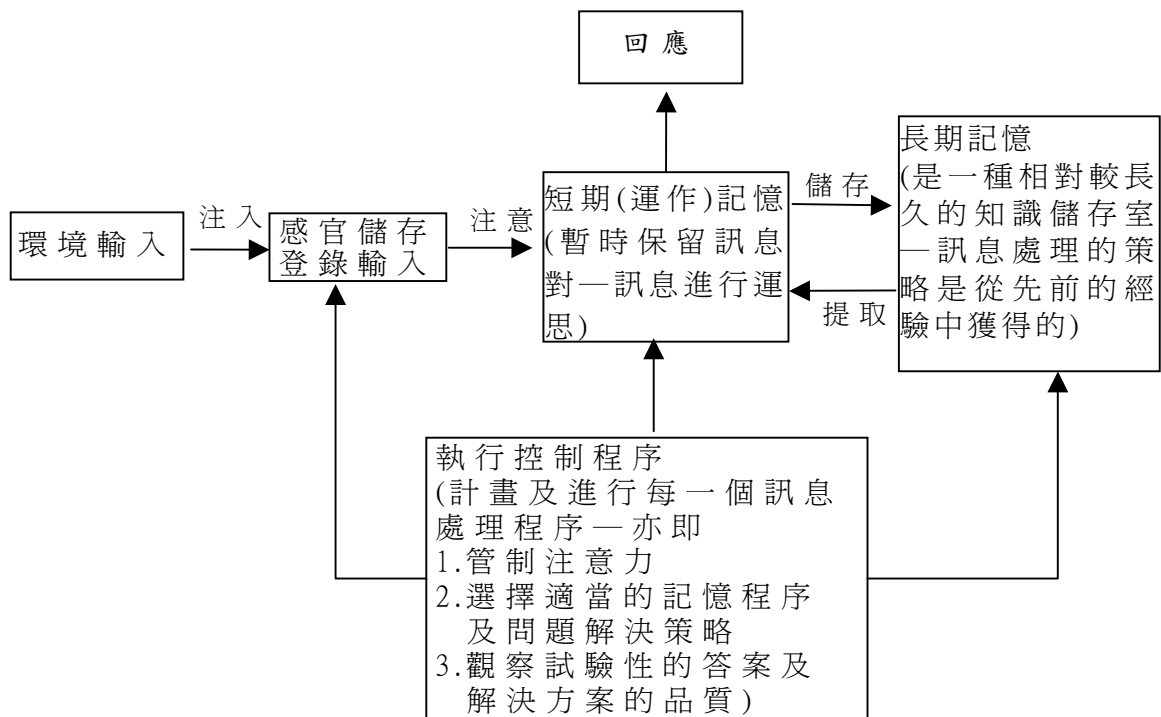


圖 2-1 人類訊息處理系統之基模模式

資料來源：Atkinson & Shiffrin, 1968，引自林翠湄等譯，2003，頁 392。

(一) 感官儲存 (sensory store)

即感官記憶。感官記憶，指個體憑視、聽、味、嗅等感覺器官接受刺激而引起的短暫記憶。感官接受刺激產生感覺轉變為知覺之前，個體所做的訊息處理，即是感官記憶的編碼工作。此一階段的編碼，主要是將感受器所收錄刺激的原來物理特徵，轉化為心理性的訊息，以便繼續予以處理(張春興，1998)。所以，訊息處理模式的第一階段是感官信號的貯存。凡是來自環境中的訊息，以感覺刺激的形式經由感官接收，皆會在感官上做短暫的停留。這個階段因為保留訊息的原始形式，也就是信號(signal)，被稱為感官信號(sensory signal)貯存的階段。感覺刺激在這個階段，必須達到一定的刺激量，信號才能夠被知覺到。假如信號沒有引起個體的注意，很快就會消失。

這也是訊息處理系統的登錄單位，它將來自環境輸入的訊息注入感官後，保留了在個人的感官中所曾感知的後像或回聲。每一個感官通道都有各自的收錄器，而且可保留大量的訊息，但是保留的時間相當短暫。常常在進一步處理之前就消失了(引自林翠湄等譯，2003，頁392)。

(二) 短期儲存 (short-term store, 簡稱 STS)

短期儲存也稱為短期記憶(short-term memory, 簡稱 STM)在感官收錄後的訊息，如果被注意了就會被送入短期記憶中。這是一個可儲存有限訊息數秒的處理單位。除非這個訊息被處理，不然也是很快就會消失。短期記憶的主要功能在對輸入訊息的編碼和複練。編碼是指將

外在刺激訊息轉換為另一種形式，以便儲存與以後取用的心理表徵歷程(李咏吟，1998，頁41)。

「短期記憶」又可稱「工作記憶」。短期記憶的儲存數量相當有限，大概在 7 ± 2 個意元的範圍。意元的意思是指訊息中可以處理並記憶的單元(張春興，1998)。但個體可以用意元為單位，以擴充短期記憶的容量。短期記憶可以維持的時間大約是廿秒，在這時間內，訊息如果沒有複述，很快就會消失掉。遺忘短期記憶的原因，主要是記憶本身自然的消退和外界的干擾。短期記憶的訊息經過複述或重覆以後，會轉移到持續時間更長的「長期記憶」儲存裡面。

短期或「運作」記憶有三項特徵(張春興，1998，頁272-273)：(1)短期記憶代表心理上的現在。短期記憶只是對「現在」經驗的記憶，要想把短期記憶留下來作為將來之用，就要進一步加以處理，使之變為長期記憶。(2)短期記憶具有明確的意識。在短期記憶中，個體能明確的意識到自己看到什麼，或聽到什麼。(3)短期記憶具有心理運作功能。短期記憶在「知之歷程」上是極重要的，可以用他來做些事情。

(三)長期儲存(long-term store,簡稱 LTS)

長期儲存也稱長期記憶(long-term memory,簡稱 LTM)，這是一個龐大而且相當長久的訊息儲存區，包括對世界的了解、對過去經驗和事件的印象。以及用以處理訊息和解決問題的策略。而個體生活功能之維持，主要靠長期記憶中隨時可供檢索的經驗與知識(張春興，1998)。

「長期記憶」的容量沒有限制，具有相當永久性。遺忘的訊息可能不是永久消失，而是暫時消失。記憶遺

忘的原因可能是消退、干擾、和提取的問題。長期記憶的編碼形式以意碼為主(張春興，1998，頁 278)，但還有形碼、聲碼、語言碼、味覺、嗅覺、動作、感情……等各種形式。有效地維持和轉移訊息到長期記憶，須要靠精密化的複述。

在個體的長期記憶庫裡儲存著許多的訊息，當個體要提取時，必須先解碼，解碼是編碼的還原。線索即是檢索的指引。檢索指引出現時，及提醒個體依照指示，到記憶庫中找出所貯存的經驗。

(四)執行控制程序(即後設認知)

訊息不只是獨自在系統的不同儲存或處理單位「流動」，而是我們主動的引導輸入。執行控制程序即是計劃及監督個體注意到些什麼及對這種輸入做些什麼的過程(引自林翠湄等譯，2003，頁 393)。這種執行控制的過程也稱為「後設認知」。後設認知是「對認知的認知」(cognition about cognition)，是個人對自己的認知歷程能夠掌握、控制、支配、監督、評鑑的另一種知識。是在已有知識之後爲了指揮、運用、監督既有知識而衍生的另一種知識。

後設認知包含個體對不同認知歷程的知識與調整(李咏吟，1998，頁 44)。個體想要成功的處理訊息並以之來解決問題，就必須先知道自己正在做什麼，同時能做正確的決策。這種能力就屬於執行控制程序的能力。亦即對個體的認知能力與思考的相關過程的了解。所以，執行控制程序就是負責整個系統的監控及處理的指導。

後設認知裡最重要的部分是自我調整(self-regulation)(林清山、張景媛，1993)。張景媛(1992)

綜合一些學者們的看法，將自我調整分爲四個階段：設定目標(含計劃)、自我監控(含執行計劃及觀察行動)、自我評比(比較、評鑑與診斷)和自我修正(改變行動步驟及策略)(引自林清山、張景媛，1993)。

然而，後設認知是個體在處理訊息的過程中逐漸形成的(引自張景媛，1994);其形成的過程如圖 2-2(Lawson, 1980)：

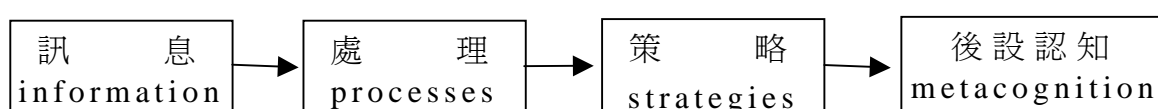


圖 2-2 後設認知形成過程

資料來源：引自張景媛，1994

三、小結

茲根據上述訊息處理模式的要素、內涵與功能歸結如下，見表 2-1：

表 2-1 訊息處理模式要素、內容、功能一覽表

結構要素	內容	主要功能
感官儲存	視覺的、聽覺的、觸覺的、嗅覺的、多管道訊息	注意 辨識
短期儲存/ 工作記憶	同上	登錄、複練、 提取
長期儲存	概念(含敘述性知識)、 原則(含敘述性知識)、 生產法則(含程序性知識)、 影像、基模	儲存、組織、 理解、推理
後設認知		計劃、監控、 修正、評量成效

資料來源：參考李咏吟，1998，頁 38-39，研究者改編

貳、知識的表徵

長期儲存可說是記憶系統的核心組織(李咏吟，1998，頁 42)。認知心理學家將人類在長期記憶中儲存的知識依其形式與功能不同而有所區別，種類如下。

一、敘述性知識

敘述性知識(*declarative knowledge*)指的是了解事件本身的知識，這是有關事實、理論、事件及物體的知識(岳修平，2000，頁 82)。

(一) 敘述性知識的種類

這種知識按其所記憶訊息內容之不同又分為兩種(張春興，1998，頁 282)：

1. 經歷性記憶(*episodic memory*)

這種記憶事者有關個人生活經驗上的記憶。其特徵是個人將以往生活與個人有關的事實，將時間、地點、人物、情境以及當時所知所感的一切，結合在一起，編碼紀錄下來，永遠儲存在長期記憶裡。因此，個人所寫的自傳式文章，其內容主要就是以陳述的方式表達其經歷性記憶。因此，經歷性記憶又稱自傳式記憶(*autobiographical memory*)。也稱為個人性知識(*personal knowledge*)(金樹人，1997，頁 82)

2. 語意性記憶(*semantic memory*)

這種記憶係指個體對周圍世界中一切事物的認識，特別是對代表事物之抽象符號意義之了解。語文或符號均代表某種意義，個體經訊息處理而學到語文符號與意義的關係之後，再遇到該語文符號時，不需重新學習，即知其意義。語意性記憶是人類一切知識的基礎。

(二)敘述性知識的表徵

這些敘述性知識的心理表徵包含有三種基本形式：命題(propositions)、心像(image)、及線性規則(linear orderings)等。而基模(schemas)是敘述性知識的整合性單位，它結合了敘述性知識的三種基本形式：

1.命題

命題是訊息的基本單位，其約略等同於一個想法(idea)。例如當事人說：希望自己像一棵路邊的樹。這是具有完整的想法的句子，這就是一個命題。一個命題總是包含了兩個元素：一是關係，及一個或多個論點(岳修平，2000，頁 85)。論點指命題的主題，例如本命題的論點即是「自己」、「樹」；命題的關係則是用來限定這些主題的，如「像」即限定了「自己」與「樹」的關係。

命題通常是用來表徵想法本身，所以同樣的命題可能會有不同字、詞、句子等敘述方法。而諮商員在諮商時也將傾向對命題中意義投以較多的注意力，而較不關心一般字詞的使用。當當事人在陳述很多訊息時，這些訊息集組間的關係常常可以用交點連結的形式呈現，而形成命題網路(propositional network)。岳修平(2000，頁 91)指出 Collins 和 Quillian(1969)曾做個一個典型的研

究，結果是支持「訊息在長期記憶中是以網路的形式儲存」的論點，因此命題網路是構成我們在適當時機活化相關訊息的能力的基礎。

2.心象

有些敘述性知識不需要保留抽象意義，而重在以知覺為基礎的表徵時，通常會部分保留概念的知覺架構。心象(image)即是其中一種保留呈現概念的某些物理特徵之連續向度。心象是屬於類比表徵，也就是說大體上心像主要以畫面的方式呈現概念，而且最重要的是心象保留了概念的連續性(岳修平，2000，頁96-97)。

心象在工作記憶中表徵空間或視覺訊息是非常重要的(岳修平，2001，頁97)。同時，有許多研究探討是用心象運思對記憶活動的影響，並多數支持視覺圖象技術促進了新訊息的記憶(Clark & Paivio, 1991;Levin, 1983;Mastropieri, 1985，引自李咏吟，1998，頁162)。心象思考如被個體自然或刻意的引動，因其替代一大組的材料內容或意義，可以減低了工作記憶的負荷。所以，當當事人在描述一個經驗或事件時，諮商員常常會在腦子裡浮現出事件的心象畫面，而且隨者當事人的描述，諮商員的心象畫面也會隨著內容情節改變。這樣可以保留許多的細節，同時又不必佔用太多的工作記憶，是比較經濟的保留概念的方式。同時，因為有較為具體的畫面，也讓諮商員比較容易在情節上做進一步的推理及澄清。

(三)線性規則

線性規則(linear order)是指一組元素間重要的序列

關係的訊息。它是呈現出這些元素呈現的等級或次序的關係(岳修平，2000，頁 105)。線性規則保留了元素間的排列次序，並不包括元素間的相對距離的訊息。例如事件發生的先後次序，或是手足間的長幼順序。

諮商員在傾聽當事人陳述故事的情節時，一方面要知道發生了什麼事，另一方面也要釐清事件間發生的次序，才能進一步去澄清期間的因果關係。因為事件發生的次序不同，可能衍生的結果也不同。另外，對於當事人在經歷一些事件時，心情的發展也是有脈絡可循的，如遭遇重大災難時的心情調適歷程、或是個體認知發展的歷程，都是有線性規則的關係。

(四)基模

敘述性知識表徵的三個基本構成單位，分別代表概念的想法、心象或序列關係的訊息。可是這些都是零碎片段的知識，當我們針對某一個主題在思考或回憶時，腦中浮現的知識常常會是包含了完整結合這三種內容的知識，而非單獨個別出現。所以我們的大腦會把一些相關的知識有系統的結合成一完整架構，形成一個基模(schema)。

1.基模的定義

基模是指一套有組織、有結構的認知現象。包括對認知物體的知識、有關該物體的各種認知之間的關係，及一些特殊事例。基模的內容可以是任何一事物——對某類型的人的看法、自我概念、某種態度、對某依團體的刻板印象、對某些儀式化事件的知覺等等。

一些我們可能常見的基模形式，包括下列三種(岳修

平，2000，頁 115-116)：

(1)自然範疇(natural categories)的基本物件基模：包含自然存在實體的範疇，且具有階層化的組織結構。例如自然界中的動植物；社會文化中衍生的罪惡與禁忌等。

(2)事件基模(event schema)：主要呈現人們對典型活動及事件次序之有組織的知識。事件基模的要素，在於發生在某一段有限時間裡，呈現著具有因果關係的流程，它是一個單純、整體一致、可知覺的單位。

(3)各種型態的文本(text)。文本基模即是包含了發生在這些範疇內結構中典型的概念、屬性、及關係等的有組織的知識結構。基模的主要功能是可以幫助人們做推論。

2.基模的特性

Bartlett(1932)指出基模是一個人用以同化新訊息及產生訊息之既有的知識結構。它具有有下列六項特性(顏若映，民 82)：

(1)基模有其變項：任何概念的基模都包含了兩個部分，一是固定不變的部分，二是可變的部分(鄭昭明，民 82)。個人可在不同時間、不同情境下促動相關的基模；當基模中的變項投入不同的內容時，個體對事件的解釋便有不同，但是重要的本質卻是不變的。

(2)基模可包含在另一個基模內：一個基模可能由若

千個子基模(subschemata)所組成的樹狀結構或網路。促動機模時，會透過網路指派符合情境需要的子基模來處理訊息。

(3)基模可表徵各種層級的抽象知識：大至表徵個人的意識型態或文化信仰，小至有關字義的知識。

(5)基模是主動的歷程，面對外界刺激時，個體會積極主動的運用先前知識來解釋新的訊息。

(6)基模是辨識的工具：透過比對來檢驗並指認外界刺激，進行訊息處理的工作。

基模是一個普遍性的知識結構，可是它可以協助諮商員檢索、選擇及組織當事人所呈現的訊息，使新訊息與既有知識加以整合，建立對當事人認識的一個有意義的架構。

3.基模的功能

根據顏若映(民 82)引用一些學者(Wilson & Anderson, 1986)歸納出基模具有六項功能：

(1)提供觀念架構的臺架(ideation scaffolding): 基模是包含訊息表徵的結構性組織。諮商員在做同理判斷時，重要的訊息將配是諮商員所擁有的相關基模中的「槽口」，以使該訊息易於活化與記憶。

(2)引導注意力的分派：基模能協助諮商員決定當事人陳述內容的重要層面，因此可作為分派認知資源的指

引。有效能的諮商員會運用基模來決定訊息的重要性與熟悉度，然後再將注意立集中於較重要或較不熟悉的訊息上。

(3)促使推論精緻化：當當事人陳述的文本不夠明確清楚時，或當事人潛意識遺漏表達的必要而關鍵的訊息時，諮商員必須要根據自己的基模做推論來補足對當事人陳述事件的意義以增進理解。

(4)容許有次序的搜尋記憶：基模中對特定種類的訊息有不同的「槽口」，故能引導諮商員回憶類似訊息，尤其重要的是「槽口」中典型的事件均有其發生順序，當運用基模來組織當事人的經驗時，便可依序回憶過去學習到相關的特定理論訊息。

(5)增進編修與摘要的能力：基模中含有判斷不同訊息相對重要性的標準，因此諮商員能根據這些標準來摘錄當事人陳述中重要的訊息，而捨棄不重要的訊息。

(6)允許推論的重新建構：當諮商員對當事人陳述事件不完整時，可運用這特定內容的基模對疏漏的訊息做同理判斷的推測。

二、程序性知識

程序性知識是我們了解事情要如何做的知識。意謂個體在特殊情境下所使用的算則或一系列的步驟，包括心智技能(林清山，1991，頁10)。諮商員在面對當事人的同理歷程中，除了要有前述先備的敘述性知識外，還需要知道如何活化及運用這些敘述性知識，以了解當事

人。岳修平(2000, 頁 125)認為此種知識以生產法則的形式呈現，程序性知識的每一片段的知識都可稱為一個「生產法則」，因為它會製造出一些心智或物理的行為；而每一個行為又可被想成是在同理歷程中的一個步驟。

(一)生產法則

「生產法則」即是一個「條件－行動規則」(condition - action rule)。也就是說，一個生產法則訂定了一個只在特定條件存在時才會發生的固定行為(岳修平, 2000, 頁 127)。一個生產法則通常包含兩個部分，其一是「若」的部分，另一是「則」的部分。「若」的部分指出一個或多個某特定行動及組織執行所必須存在的條件；「則」的部分列出符合所有條件時，那些將會執行或「激發」之一個或多個行動。

1.生產法則的特質

生產法則的一個重要特質是它們會產生有目的性的(purposive)行動或行為。當諮商員的內心裡有同理當事人情緒的意向，但對當事人並不了解，同時當事人也有陳述個人經驗的意願及行動時，諮商員便可運用程序性知識，活化敘述性知識而對當事人有所洞察後，並將此洞察到的情緒內容回應給當事人。如果諮商員在從事諮商活動時並未想到要同理當事人時，可能啟動的程序性知識就不同了，而活化的敘述性知識內容也就不同於同理歷程了。

2.生產法則系統

日常生活中的行為知識，有時候可能辨識一個燈號的顏色，或是啓動一個音響開關那樣單純，那麼僅需啓動代表小部份行為的個別生產法則。而諮商中的同理歷程可能並非簡單的對當事人回應，而是結合大量而且複雜的心智活動，這時候就必須要透過許多相互關聯的步驟共同組成一個大的行為型態的程序。這種大而複雜的程序實際上就是多個生產法則相互關聯形成有組織的集組，及稱爲生產法則系統(production system)，或是生產法則集組(production set)。一個生產法則系統呈現了我們對某一複雜行為片段的程序性知識。

生產法則是有目的性的行為或行動，因此每個生產法則中必然包含了目標。然而每個生產法則在不同的目標階層下彼此會形成階層關係。所謂的生產品法則系統或是生產法則集組即是透過這樣的目標階層關係的關聯使生產法則結合成一個有組織的系統。

在一個思考歷程內部的生產法則之目標間有一定的關係存在，認知控制便會在一特定生產法則系統內，由一個生產法則流向另一個生產法則。在任何瞬間，行為控制會發生在那些擁有活化的目標(或次目標)，以及其條件可被滿足的生產法則上，一旦此生產法則開始執行，控制運作便會轉移到另一個條件可被滿足的生產法則上(岳修平，2000，頁 134)。這些被活化的目標或次目標會因不同的諮商員而有不同，而相對的也會因爲活化不同的目標或次目標而產生不同的同理結果。

(二)程序性知識的種類

程序性的知識可以從兩個重要的向度來探討(岳修平，2001，頁 137-140)：一是對某些特定領域的「相關」

程度；一是知識的「自動化」程度。

1. 「領域廣泛」與「領域特定」向度

這是從特定領域的「相關」程度的連續性來看：一是「領域廣泛」的程序性知識；一是「領域特定」的程序性知識。

領域廣泛性知識是指程序性知識中內容涵蓋較為廣泛，可以跨領域應用的，而且實際上並不和任何特殊領域相關聯。這類的知識是屬弱勢方法，但是可以被應用於許多不同的情境中。

領域特定性知識則指程序性知識中使用於非常特定領域中才可以被有效使用的生產法則系統。這類的領域知識代表了強勢方法，而且只會被應用於相當狹隘的情境中。

2. 「自動化程序」與「控制性程序」向度

程序性知識中屬於自動化程序的即稱為「自動化的」程序性知識。這一類的知識運作速度極快，卻也可達到不可思議的正確性，另一特性是人們對它缺乏意識上的控制能力。另一端則在意識控制下執行，構成有意識思考的程序性知識，屬於「控制的」程序性知識。思考速度較慢且本質上有序列性存在，同時個人可以有意識的監控，同時也可以透過語言描述。

第二節 同理心的意義與內涵

一、同理心的概念

同理心(empathy)在國內亦被稱為同感心，同理心一詞是由德文翻譯而來，1873年德國藝術史家 Robert Vischer 第一個使用 Einfühlung，Einfühlung，此名詞原來是對美好事物的自我投射(a projection of the self into the object of beauty)。德國心理學家 Theodor Lipps 首先將 Einfühlung 運用到心理學上，用以解釋一個人對藝術品的欣賞及對他人態度的理解(陳明珠，1997)。1909年，美國心理學家鐵欽納(Edward Bradford Titchener) (1876-1927)藉由希臘字 empathieir 一字的意思，將 Einfühlung 翻譯成英文 empathy。他解釋希臘字 empathia 的意思為：“em“(in 或 into)是在或進入的意思，而“patheia“(pathos)指痛苦或熱情(suffering 或 passion)，合起來的意思是進入他人的痛苦或熱情之中(Wispe,1987，引自陳明珠，1997)。自此，empathy 一字在英文中正式被使用。美國心理學家鐵欽納首度使用同理心一詞時，指的就是行為的模仿，鐵欽納認為同理心源自身體上模仿他人的痛苦，從而引發相同的痛苦感受。它使用同理心一詞與同情區別，因同情並無感同身受之意(引自張美惠，1996，頁 118)。

同理心在國內的翻譯則最早則譯成神入或擬情作用。陳玉敏等(2002)整理諸字辭典有關同理心的定義如下：心理學上指能站在對方的立場，設身處地去體會當事人感覺的心理歷程(教育部國語推行委員會，2002)。認同和了解他人對某件事或某個物體的感覺(The

American Heritage College Dictionary, 1997)。護理辭典將同理心定義得更具體：能具洞察力地察覺個案的感覺和情緒，及情緒背後的意義，並將所感受到的與個案分享(Blackwell's Dictionary of Nursing, 1994，引自陳玉敏等，2002)。

二、同理心的內涵

同理心概念源自西方的心理學領域，心理諮商學家 Carl Rogers 所創的個人中心諮商學派(person-center counseling)，特別強調同理心在心理治療過程中的重要性，他認為人在本質上是值得信賴的；由於他們本身具備了解自己與解決自身問題的無比潛力，如果治療者提供正確的同理心及真誠、關懷，而且當事人真正的投入治療關係中，當事人便能朝自己訂定的方向成長。在 Rogers(1961)自述的一段可以了解同理心加上真誠及無條件的正向關懷的關係中可以引發的影響(江光榮，2001，頁 144-145)：

在這治療關係中浸潤一段時間後，當事人會發生一些反應，……首先，他發現有個局外人在以接納的態度傾聽他的感受，慢慢的他也開始便得能夠傾聽自己了。……就在他學習傾聽自己的同時，他也變得更能夠接受自己。……慢慢的，他也有了進步，採取與治療者一樣的態度來對待自己，接受自己的本原之相，這樣他也就更亦在成長和改變的道路上取得進步了。最後，由於他能夠準確地聽取自己內在的聲音，愈來愈能用接納的態度而不是挑剔的態度對待自己，他也就邁向了更協調統一的狀態。……他終於發

現，他可以自由自在地朝著一個自自然然的人的方向去改變，去成長(Rogers,1961,p.63-64)。

由此可知同理心在使用上備受諮商界的重視，這是大家所認同的。然而，同理心是什麼，則是眾說紛紜。不同理論取向的學者，對於同理心的內涵則有不同的看法，茲分述如下：

(一)從狀態的觀點來定義同理心

此觀點將同理心界定為站在他人的立場，瞭解他人情緒和想法的一種狀態。特別是 Carl R. Rogers，將同理心定義為(引自陳明珠，1997)：

同理心是從他人的內在參考架構，正確的覺知他人的情緒和意義。就好像自己就是那個人，但是沒有喪失這「好像」的情況。因此它意味著當他人痛苦或快樂時，則去感受他的痛苦和快樂，並且覺察他所認為的原因，但未曾忘了那好像是我感到痛苦或快樂等(Rogers,1959)。

此外，Dymond(1949)將同理心定義為(引自陳百越，2003)：

想像的將自己變換進入他人的思考、感覺與行動，並建構出與他相同的世界。

依照 Rogers 與 Dymond 的說法，同理心是諮商員所處的一種狀態；一種設身處地站在他人的立場或將自己

轉換成他人的思考，去了解他人情緒和想法的狀態。

(二)從溝通的觀點來定義同理心

有些學者認為同理心是屬於諮商員和當事人兩人間的溝通互動形式。Hogan(1969)、Speroff(1953)等對同理心的界定，認為同理心是某種溝通的方式(引自陳百越，2003)。

國內學者更是強調同理心不僅是瞭解他人的情緒與想法，還需將所瞭解的表達與對方知道。此觀點(黃惠惠，1995)認為同理心包括了兩部分，首先是辨識，能站在對方的立場去瞭解對方的感覺及其世界；然後是溝通，把對當事人所瞭解到內容表達出來，讓對方知道你對他的感覺、行為都已經瞭解。這部分特別重視表達，常用積極傾聽的技巧來強調表達的重要性。

(三)從過程的觀點來定義同理心

Rogers 在 1975 年重新定義同理心，認為同理心是一種過程，而不是一種狀態：

進入他人的主觀世界，且完全瞭解他。能時時敏銳的覺察到那個人感受意義的變化...這意味著短暫的住在他/她的生命裡，精確的感受它，而不做判斷...此包括你以全新和沒有驚訝的眼睛看那人的害怕，而表達出你對他/她的事界之感受。亦即時時檢視你的感受之正確性，讓你所收到的反應引導你 (Rogers, 1975)。

Rogers 認為同理心是一個複雜的過程，他不僅包括個體對他人內在世界的了解，更包括將個體對他人的感

受傳遞給對方，且不斷的檢視我們對他人感受理解的正確性(引自陳明珠，1997)

在過程的觀點上 Barrett-Lennard(1981)提出了更詳細的說明心理諮商中同理的過程，認為同理心的實際應用上有所謂「同理心循環」(empathy cycle)，包括五個階段：(1)個案表達自己的感覺，(2)治療者確認這種感覺，(3)治療者傳達這種感覺的認知給個案，(4)個案接收到治療者的認知，和(5)個案提供回饋給治療者，表達對於治療者的認知其已接收到。

(四)從能力的觀點來看

有一些學者把同理心視為一種能力，Roseemhan 和 Seligman (1989)就將同理心解釋為(Nerdrum，1997，引自陳百越，2003)：

諮商員的一種能力，能夠準確並敏感的感覺知道個案的感覺及其意義。

醫護界學者 Gagan(1983)對同理心的定義為，能感受他人的感覺，並將感受到的與對方溝通的能力。陳玉敏等人(2001)曾整理出 Alligood(1992)回顧探討同理心的相關文獻，指出同理心大致被區分為特質(trait)及狀態(state)兩種。其中特質是與生俱來的人格特質，能確認和理解他人代表情緒表現的聲音和臉部線條，這是先天具備的能力。而狀態指的是後天培養而來的能力，它主要應用在治療性的人際關係中，這種能力又分為認知及行為兩部分，認知的部分是指治療者能以客觀的立場認同他人的感受及想法；行為是指用溝通的方式傳達對他人觀感的了解與認同，包含語言及非語言的部分。經

由行為部分的同理表達，使同理心是可被觀察及評值的(Morse et al., 1992)。一個人在同理心的發展上，除了天生具備的某些特質和能力外，亦可經由學習而獲得同理的能力。

綜上所述，研究者嘗試將同理心定義如下：

同理心是個人基於尊重及接納對方的前提，願意嘗試將自己調整成與對方相同的個人思考架構及情緒模式而能站在對方的立場，以對方看事物的架構及感覺的模式，並揣摩出對方對外在經驗賦予的主觀意義後精確的覺知對方的認知及情緒。同時並把這種瞭解，適度的用客觀不帶批評，而且以對方能接受的方式表達讓對方了解。能夠讓對方產生溫暖及安全感，同時又能讓對方如同照鏡子般的看清自己的狀態，而產生自我瞭解。

基於此定義，研究者試以諮商歷程的互動來分析同理心的內涵如下：(1)諮商員具有在自己的內在建構當事人的參考架構，而能將心比心感覺到他人的情緒及感受的能力，(2)諮商員具有足夠而且完整的知識能正確了解當事人所陳述的事件及相關的情緒及感受，(3)諮商員能夠應用當事人的陳述內容活化自己過去的經驗及知識，而推論出當事人未說出或說不清楚的內容及情緒，(4)能不加任何評論地將這種了解傳達給對方。

三、同理的歷程

無論同理心的內涵為何，總是發生於當事人與諮商

員產生互動的時候。而且通常由當事人先陳述其困擾或情緒事件，而後候諮商在給予同理的回應。因此，必然有一段同理心的歷程。在此進一步介紹提出的同理心環的歷程概念，以研究者整理而成的「傾聽→反映」的同理歷程概念，說明如下：

(一)同理心環

Barrett-Lennard (1981)受到 Rogers 的影響而提出了同理心環的概念(引自陳明珠，1997)。他認為同理心的過程中，諮商員與當事人扮演同等份量的角色，不僅諮商員的專注、非批判的理解與表達很重要，當事人對諮商員表達的接收亦舉足輕重。因為唯有不斷的與當事人對焦，才能確認諮商員真正了解當事人。Barrett-Lennard (1981)將同理心的過程分成三個階段五個個步驟。研究者將此階段及步驟會製成表 2-2 以簡要說明同理心環的概要。

表 2-2 同理心環的階段與步驟

步驟	階段	說明
一		表達同理心者積極專注於陳述者對自己體驗的敘述
二	一 (共鳴型同理心)	表達同理心者對陳述者所表達的經驗產生了解或共鳴，起歷歷如繪。
三	二 (表達型同理心或溝通型同理心)	表達同理心者把陳述者經驗的了解，用適當方式表達出來。
四	三 (接收形同理心)	陳述者專注於表達同理心者的回應，以得知表達同理心者對自己了解的程度。
五	(回到階段一)	陳述者繼續或重新自我表達，內容可能是對表達同理心者剛才的認同或改正，也可能是對個人的理解與表達同理心者的關係程度作回饋。

如表 2-2 在第五個步驟時陳述者更深入的表達或敘說新的內容，而表達同理心者仍保持專注，於是又從步驟二(同理心第三階段)繼續循環起，見圖 2-3。故同理心的整個過程是陳述者與表達同理心者間的互動歷程，且此歷程是延續的，而非片段的。

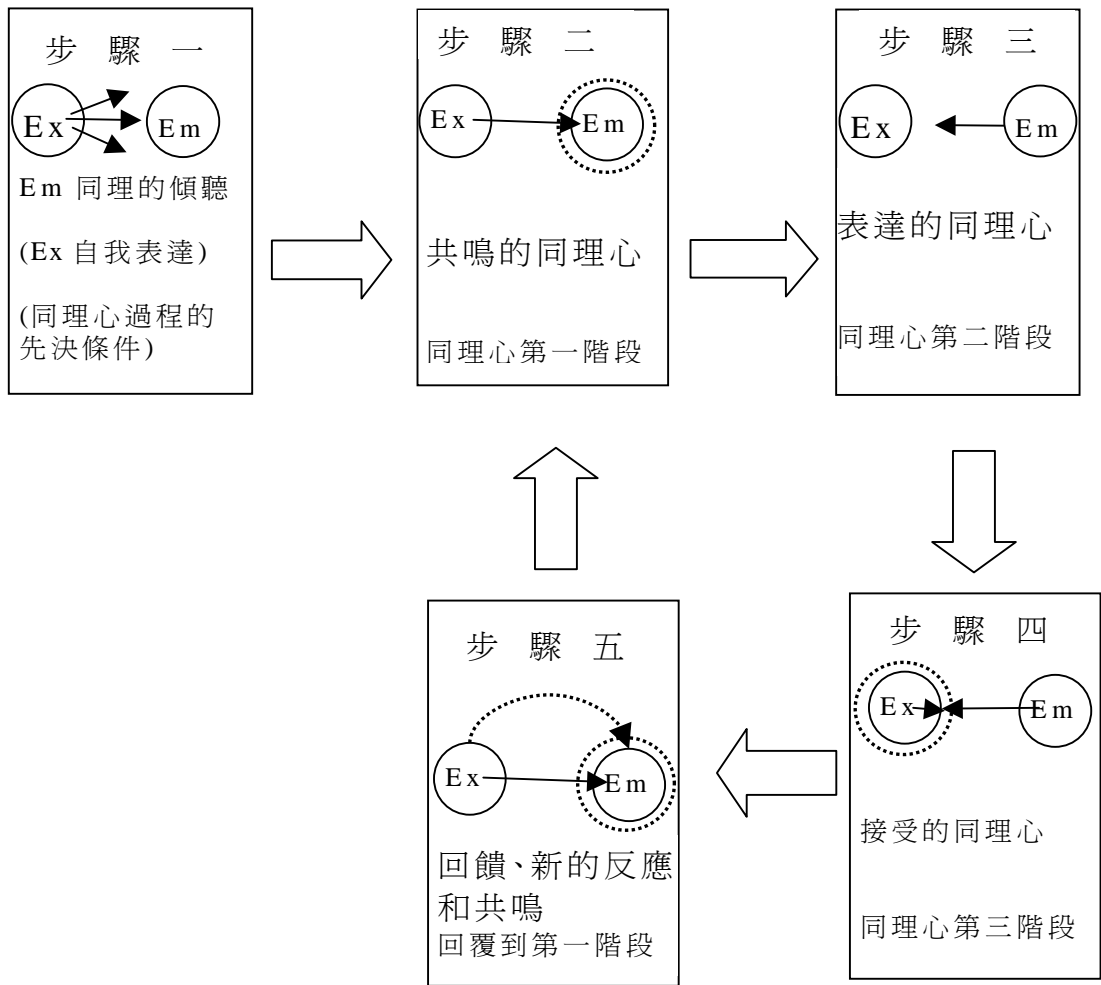


圖 2-3 同理心環概略圖

資料來源：參考 Barrett-Lennard,1981,研究者自行改繪(Ex 為陳述者；Em 為表達同理心者。實線箭頭表溝通與表達；虛線箭頭代表回饋；虛線圓代表同理的傾聽或被聽)

(二) 「傾聽→反映」的同理內在歷程

在傾聽當事人陳述困境時，諮商員的內心世界也忙碌的在運作著，一方面對當事人所呈現各種線索作覺察，另一方面將覺察到的訊息透過個人的內心思考做辨

識，並賦予意義，最後用適當的語言及表情反映給當事人。當事人接收諮商員的同理訊息後，同樣經過個人內在運作模式檢核後回饋給諮商員，諮商員據此修正對當事人的假設及想法後循環重複此一同理歷程，直到當事人的情緒及問題具體呈現，並建立共同的諮商目標為止。此一歷程對於瞭解當事人形成診斷是諮商初期重要的歷程。研究者參考上述的說明試將此歷程繪成一個「傾聽→反映」歷程圖，見圖 2-4。本研究之範圍即界定於諮商員傾聽當事人的陳述之後到對當事人反映之前的內在運作歷程「覺察－辨識－賦予意義」之真實歷程及其脈絡。

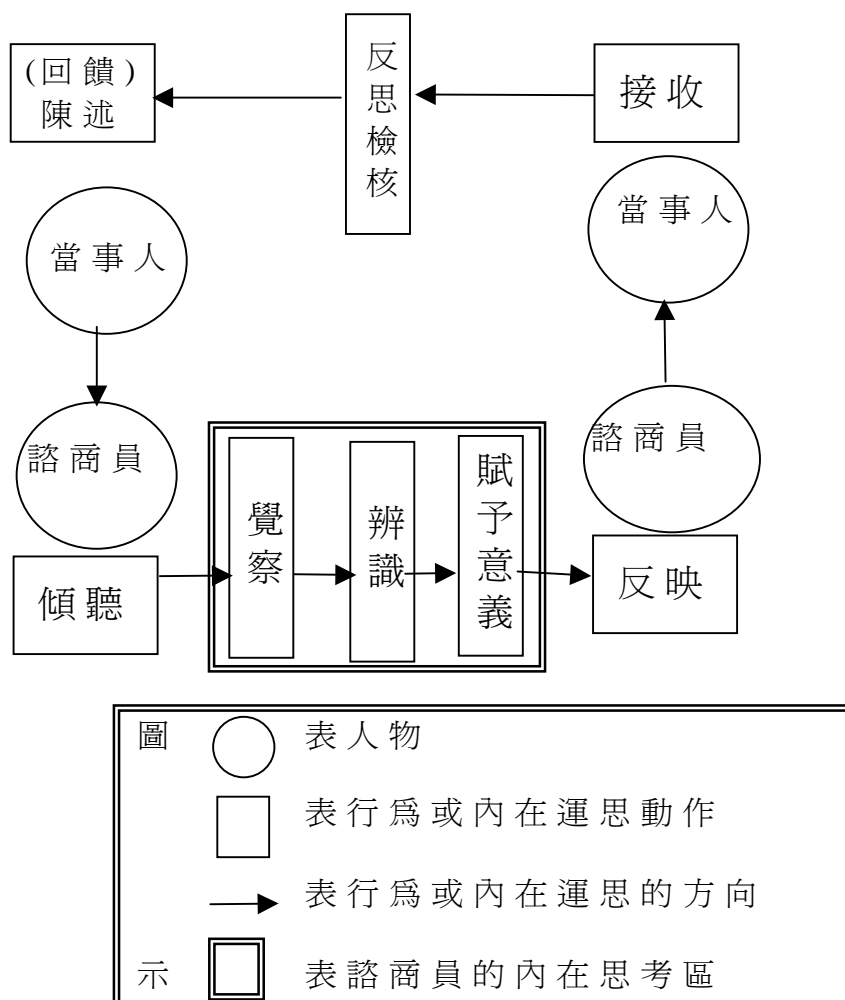


圖 2-4 同理心「傾聽→反映」內在歷程運作圖

資料來源：廖政成，2002

四、同理的要素

在同理心的要素研究中，大多是為了因應評估溝通表達是否為同理心的溝通方式而衍生出來的，主要的要素有下列兩類：

(一)Lister 的分類

Lister(1970，引自 Hargrove，1974)在評估同理心的溝通方式時，所採用的要素分別為(引自陳百越，2003)：

- 1.內在參考架構(internal frame of reference)。
- 2.知覺推論(perceptual inference)。
- 3.準確知覺推論(accurate perceptual inference)。
- 4.立即性(immediacy)。
- 5.注重個人知覺(emphasis on personal perception)。
- 6.使用新的字詞(use of fresh)。
- 7.合適的聲音(appropriate voice)。
- 8.指出發現(point to exploration)。

(二)Cochrance 的分類

在 Cochrance(1974)研究中，欲評判雙方的溝通方式是否為同理心式的溝通方式而建立了評鑑是否為同理心的五個成份要素分別為(引自陳百越，2003)：

- 1.內在與外在(internal vs.external)。
- 2.分離與融合(separation vs. fusion)。
- 3.準確與不準確(accurate vs. nonaccurate)。
- 4.具體與抽象(concrete vs. abstract)。
- 5.關懷與不關懷(caring vs. noncaring)。

這些要素所涵蓋的內容包含了有同理心的內在歷程與表達的歷程的特色及成分，但是卻沒有完整的涵蓋同理心內在思考歷程的內容，因此值得進一步的去探索同理心的要素成分。

五、同理心的本質

對於同理心的本質，學者的觀點與看法有許多不同的解釋。有人認為是生理喚起的狀態；有人認為是情緒的感染；也有人視為認知的理解。茲說明如下：

(一)生理的喚起

Stotland(1969)把情緒的社會層面和生理層面放在一起來考慮，因此 Stotland 把同理心定義為(引自游恆山，1996，頁 278)：

因為知覺到另一個人正在體驗或將要體驗一種情緒而使的觀察者產生的情緒反應。

Stotland(1969)認為這是一種生理喚起的狀態，具有強烈的主觀伴隨物。同時 Stotland 也認為情緒隨著發展分化為正向和負向兩種，然後進一步分化的發生是透過主觀的報告。

另一位學者 Schachter(1964)則認為我們利用他人的行為來解釋我們自己未定型的情感。同理心則倒轉這個程序：我們知覺他人的情緒，然後改變我們自己的情緒狀態——在生理上和主觀上。這並不表示他們互相矛盾只是影響的方向可能是按順序發生，或是在不同的條件下發生(引自游恆山，1996，頁 279)。

(二)情緒的體驗

根據 Hoffman(1981;1993)的說法，同理心是人的一般性反應，它有神經學上的基礎，而且會受到環境因素的增強或抑制。Hoffman 認為人有感受他人的情緒及經歷他人之苦痛的能力。以此觀點而言，同理心是指一個人能體驗別人之情緒的能力(引自林翠湄等譯，2003，頁 773)。

McDougall(1950)將同理定義為「一種原始情緒的散佈歷程」(引自陳百越，2003)。Sullivan(1953)相信同理心是一種情緒的溝通工具(引自陳百越，2003)。著重在同理心的情緒層面的學者們認為，同理心是要去覺察他人的情感，與他人一同感受，而非僅在認知上的理解。

(三)認知的理解

一些致力研究認知發展的學者視同理心是一種社會認知的形式。Piaget(1932; 1975)認為非自我中心(nonegocentric thought)的思考是同理心必要的先決條件。Mead(1934)除認為同理心是扮演他人的能力外，強調同理心是在社會情境中，把自己放在他人的位置上，以了解他人的情緒的行為(引自陳明珠，1987)。Selman(1980;Yeates & Selman, 1989)認為爲了要了解某人，一個人必須要能設想所欲了解之對象的觀點，並且要能了解該對象的思想、感覺、動機和意圖(引自林翠湄，2003，頁 681)。Hoffman(1988)描述了隨著個體認之能力的增加，由自我中心的思考形式轉變爲非自我中心，而有能力將自己放在對方的立場去考慮的過程(引自

陳百越，2003)。

(四)多元的觀點

除了以上的觀點之外，有些學者認為同理心並非僅具有單一的元素，而是包含有認知的元素和情感的元素，彼此交互作用而產生真實的同理心反應。

Buchheimer(1963)認為當時的同理心理論逐漸走向多項度的思考方式，而其中兩個逐漸被大家公認的向度：一個是情感的，一個是認知的(引自陳百越，2003)。而 Mehrabian & Epstein(1972)將同理心研究歸納為兩大類：一類是重視個體的角色取替的能力；一類重視能夠了解他人情緒經驗，同時能夠產生適當的情緒反應(引自陳百越，2003)。Smither(1977)回顧發展學者對於同理心本質的探討歸納出兩方的意見：一是經由感染的同理心；一是經由角色取替的同理心(引自陳百越，2003)。

Norma Deitch Feshbach(1978)則認為同理心包含兩個認知元素，及分辨他人情緒狀態及理解他人觀點與角色的能力，和一個情感元素，及情緒反應，這些元素彼此獨立而又相互的影響和發展(引自陳明珠，1987)。Martin Hoffman (1975;1982;1984;1987)主張同理心由三個元素所組成，及情感、認知和動機等元素所組成。且認為情感的同理心和認知的同理心是交互作用的。因為身歷其境的反應能力端賴一個人能認知的推理他人情感狀態的程度(引自陳明珠，1987)。

六、同理心的研究

過去在國內的研究及文獻中，與同理心或同理心有關的研究大部分都是屬於量化的研究，概略可分成四大

類：(一)是以同理心為自變項的調查研究。(二)是同理心訓練對個人之影響。(三)是同理心訓練對提昇同理心能力之影響等。(四)是質性研究，主要是對同感歷程的現象學分析的研究。茲分述如下。

(一)以同理心為自變項的調查研究

採用調查研究法研究者，有許永芳(2001)以國小學童為對象發現父母的管教方式對學生之同理心表現有影響，而同理心意與人係關係有關。林清湫(1998)以台南縣的國小學童為調查對象，發現同理心與性別無關，而與年級有關。洪儷瑜(1985)以義務張老師及當事人之研究發現輔導員的三種同理心綜合起來，對輔導關係、當事人的自我探索及情緒改變，具有預測力。詳見表 2-3。

表 2-3 同理心為自變項之調查研究一覽表

研究者	年代	研究對象	主要研究結果
許永芳	民 90	高雄市、台南縣市公立國民小學四、五、六年級學童為取樣範圍，共抽取 9 所學校，781 名國小學童。	1. 父親管教方式與母親管教方式之開明權威型、寬鬆放任型、專制權威型的國小學童其同理心得分，顯著高於忽視冷漠型之得分。 2. 高人際關係與中人際關係國小學童的同理心得分顯著高於低人際關係的學童，而高人際關係的國小學童同理心得分亦顯著高於中人際關係的學童。
林清湫	民 87	臺南縣四百五十名四年級和六年級的國小學童	1. 國小學童的同理心，在得分上同理心反應的層次偏低；在性別上並無顯著差異；在年級方面上，六年級學生的同理心顯著高於四年級。 2. 國小學童的道德推理與性別可以解釋其利社會行為傾向總變異量之 15.4%；道德推理與性別可以解釋國小學童的利社會行為表現總變異量之 12.2%。
洪儷瑜	民 74	台北市「張老師」中心的四	1. 在同理心環中，只有共鳴同理心和接收型同理心有正相關存在。

- 二位義務「張四二位當事人」，以及
2. 表達同理心隨晤談時間不同而異，且有愈來愈高的趨勢。
 3. 輔導員的表達型同理心對當事人自我探索最具有預測力，而接收型同理心對輔導關係最具有預測力。但是，三種同理心無法有效預測當事人正向情緒、負向情緒及焦慮情緒的改變。
 4. 輔導員的三種同理心綜合起來，對輔導關係、當事人的自我探索及情緒改變，具有預測力。

(二)同理心訓練對個人之影響

以同理心訓練為對其他因素影響之實驗研究，有唐育瑜（民 87）對父母離異兒童之親子關係及同儕關係之影響研究，結果均未達顯著效果。李侶萩(1994)對國中人際疏離學生所做的同理心訓練研究結果在自我觀念、情緒穩定、社會適應等之影響不具立即效果。但在社會適應上具有持續性的效果。詳見表 2-4。

表 2-4 同理心訓練對個人之影響研究一覽表

研究者	年代	研究對象	主要研究結果
唐育瑜	民 87	台北市葫蘆國小五年級父母離異兒童十二人	<ol style="list-style-type: none"> 1. 同理心團體訓練對父母離異兒童親子關係未達顯著的立即性與持續性效果。 2. 同理心團體訓練對父母離異兒童同儕關係未達顯著的立即性與持續性效果。
李侶萩	民 83	高雄市立陽明國中二年級人際疏離學生	<ol style="list-style-type: none"> 1. 同理心訓練對國中人際疏離學生自我觀念之影響：不具顯著的立即性效果或持續性效果。 2. 同理心訓練對國中人際疏離學生情緒穩定之影響：不具顯著的立即性效果或持續性效果。 3. 同理心訓練對國中人際疏離學生社會適應之影響：不具顯著的立即性效果，具有顯著的持續性效果。

(三)提昇同理心訓練效果研究

針對同理心訓練對於提昇同理心的效果而言，近年來國內之同理心訓練之相關研究並不多，且結果亦不一致。

鄭小萍（民 79）以國小兒童為對象的研究發現實驗組同理心經訓練後均有顯著提升。不受性別影響。而廖本富（民 88）針對在職義務張老師同理心訓練效果的研究，不論立即效果或持續性效果均不令人滿意。詳見表 2-5。

表 2-5 提昇同理心訓練效果研究一覽表

研究者	年代	研究對象	主要研究結果
廖本富	民 88	台南張老師中心之在職義務張老師	(一) 實驗處理對台南張老師中心義務張老師同理心之提昇，部分具有顯著的立即性效果。 (二) 實驗處理對台南張老師中心義務張老師同理心之提昇不具顯著的持續性效果。
鄭小萍	民 79	台北縣秀朗國小 32 名國小五年級兒童	在同理心方面 1. 實驗組男生和女生受試者，在接受「同理心訓練方案」后，其同理心均顯著提升，唯與其「性別」沒有顯著的差異。 2. 實驗組受試者，在接受「同理心訓練方案」後，其同理心顯著優於控制組受試者。 3. 實驗組適應良好與適應欠佳受試者，在接受「同理心訓練方案」後，其同理心均顯著提升，唯與其「適應情形」沒有顯著的差異。 二、在人際關係方面 1. 實驗組男生和女生受試者，在接受「同理心訓練方案」後，其人際關係均顯著提升，唯與其「性別」沒有顯著的差異。 2. 實驗組受試者，在接受「同理心訓練方案」後，其人際關係顯著優於控制組受試者。 3. 實驗組適應良好和適應欠佳受試者，在接受「同理心訓練方案」後，其人際關係均顯著提升，唯與其「適應情形」沒有顯著的差異。 4. 實驗組適應欠佳受試者，在接受「同理心訓練方案」後，其人際關係提升之程度，

陳三興	民 77	高雄市立民族國中一年級學生四十七人及其家長七人	<p>並未高於實驗組適應良好受試者。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 親子一起接受同理心訓練的效果，無論從學生，或從家長的知覺言，都略優於子女單方受訓，但都未達顯著水準。 2. 子女單方接受同理心訓練的效果，無論從學生，或從家長的知覺言，都顯著優於親子均未受訓者。 3. 男女生的受訓效果，無論從學生，或從家長的知覺，言均無顯著差異。 4. 親子一起接受同理心訓練的持續性效果，從家長的知覺言，顯著優於子女單方受訓；從學生的知覺言，雖也優於子女單方受訓，但未達顯著水準。 5. 子女單方接受同理心訓練的持續性效果，從家長的知覺言，略優於親子均未受訓者，但未達顯著水準；從子女的知覺言，也未顯著優於親子均未受訓者。
-----	------	-------------------------	---

(四)質性研究：同理心歷程的現象學分析

招雁翔（民 90）以參與觀察的方式，進入兩所教學醫院的急性精神科病房進行團體心理治療活動，擔任團體的帶領者。研究者以現象學觀點分析團體的對話內容，研究結果呈現出從護士走進同感心歷程的四種樣態。詳見表 2-6。

表 2-6 同理心歷程的現象學分析研究一覽表

研究者	年代	研究對象	主要研究結果
招雁翔	民 90	兩所教學醫院的急性精神科病房護士	<p>護士走進同感心歷程的四種樣態：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 從不同時空轉向面對當下 2. 從個人自我進入締結關係 3. 從混沌一片覺察彼此差異 4. 從自身經驗貼近共存世界

第三節 同理表達訊息處理的相關研究

同理心就像讀心術一樣，要去了解對方或當事人內心的想法及情緒。也就是透過讀取對方傳遞出的訊息或線索來了解對方內心真正的感覺及看法。因此，在本節裡，研究者試圖以閱讀對訊息處理的相關研究類化到同理表達內在思考歷程中的處理歷程，期能對同理表達的內在歷程有進一步的了解。

一、同理表達時的訊息蒐集

同理表達前必須要蒐集足夠的訊息以備做內在思考的素材，蒐集訊息是透過兩個主要感官的管道：包括視像儲存〔iconic storage〕和回聲儲存〔echoic storage〕兩種。視像儲存保留了視覺輸入，主要在蒐集當事人的非口語行爲，如肢體語言、臉部表情等訊息，所以這部分的內容偏向以心象的方式處理及儲億。回聲儲存則保留了聽覺輸入，主要包括了當事人陳述的口語內容及伴隨的準口語行爲。

爲了完成同理表達的任務，諮商員必須要蒐集足夠的訊息，其蒐集的訊息主要著重在傾聽的方式，即以回聲儲存爲主，視像儲存爲輔。感官記憶固然可以貯存大量的訊息，只是如果不注意，訊息很快就失去。而當事人的口語陳述稍縱即逝，除非請當事人再說一次，否則可能就無法蒐集到已經消逝的訊息了。所以「注意」是非常重要的。而諮商員對於外在物理世界訊息之接受，同樣受完形學派所主張的知覺的組織原則所影響，包括連續律、接近律、相似律、封閉律和普氏律等五個原則(李咏吟，1998，頁40)。

二、當事人陳述事件方式的特性

文章陳述結構的基模有兩種(林清山, 1990, 頁 318-319): 說明文的基模與敘述文的基模。說明文在解釋通則、規律或呈現事實、資料等; 而記敘文主要的目的是講述一則故事, 具有描述與組織一則故事的法則系統(Allington & Strange, 1980; Beck & Mckeown, 1991; Camine & Kinder, 1985; Slater, 1988; 引自湯善龍, 2003)。

曼德勒和詹森(Mandler, & Johnson, 1977)曾經主張許多民間故事可分割成兩個主要部分:「故事=背景+插曲」; 插曲可分為兩個部分:「插曲=開頭+發展的部分」; 插曲的發展部分可分為兩部分:「反應+結束」; 反應又可分為兩個小部份:「反應=簡單反應+行動」, 或是; 而目標途徑又可分為兩部分:「目標途徑=嘗試+後果」(引自林清山, 1991, 頁 319)。

要「了解」人們說的話是要花時間的聽的人要跟得上說的人, 他們不能等句子完了再回頭去解釋。從說話的人的嘴到聽話的人的心, 這段時間是很短暫的。人們對句子地了解是又快又有力, 但卻不完美, 假如輸入的談話或是文章有某種架構的話, 要理解就沒有問題。假如不是的話, 這個處理過程就會陷入泥沼, 退回去再來, 接著發生誤解(洪蘭譯, 2001, 頁 233)。因此, 當事人在陳述自己的經歷或困境時會像是陳述個人知識一般具有故事的特性, 當諮商員在傾聽的時候, 預期當事人陳述的內容有一個故事的架構, 就可以運用類似敘述文基模的架構, 去理解及記憶當事人的個人知識。

三、諮商員接受語言訊息時的處理模式

目前心理學家對於接收語言內容到賦予其中的意義的心理歷程解釋，原則是都採訊息處理理論的看法(張春興，1998，頁 308)。而其相關的研究模式如下：

(一)由下而上

在接收語言內容到要賦予其中意義時，個體所聽到的每一句話實際上是一連串的聲音，亦即語言的單位，根據這個語音去檢索長期記憶中的單字，再將多個單字組合成句子。在記憶中組成的句子，在意義上與所聽到的句子是符合的，他就會理解他所聽到的句子，這是從基層的語音到整體語句的分析式訊息處理方式(張春興，1998，頁 308)。

(二)由上而下

Goodman (1986)主張「閱讀是一種心理語言的猜測遊戲」(引自連啓舜，2002)。那麼諮商員是否也有可能傾聽時如同閱讀一般會根據自己的先前知識及當事人表達的脈絡，不斷的形成立假設，預測接下來當事人會陳述的內容，進而加強或修正二者之間的契合程度。這種模式強調諮商員先前的知識與後設認知的能力。

(三)互動模式

就閱讀而言，包含以上兩者的歷程，字詞辨認與預測內容相伴進行，此模式認為讀者式訊息的主動處理者，文章結構與讀者知識結構的互動，影響讀者對心訊

息的詮釋與記憶，因此兼重「由下而上對視覺刺激的知覺歷程」和「由上而下加上結構的認知歷程」兩種處理方式(謝添裕，2001)。那麼，諮商員在諮商中的同理理解也可能是兼重「由下而上對聽覺刺激的知覺歷程」和「由上而下加上結構的認知歷程」兩種處理方式。

四、諮商者在同理表達內在歷程中賦予訊息意義的歷程

在諮商情境中，來自當事人及情境中的訊息經過諮商員的感覺接收器到達工作記憶時，諮商員儲存於長期記憶中之既有的知識，就會被檢索出來然後提取到工作記憶中。諮商員主動使外在訊息與內在現有知識發生關聯；此項統整歷程在工作記憶中進行，而其結果則儲存在長期記憶中(林清山，1991，頁 133)。

參考林清山(1991，頁 133-134)對學習者的認知歷程與狀態的說明(如圖 2-5)，研究者提出諮商員同理表達的訊息處理的內在模式，如圖 2-6，並說明如下：

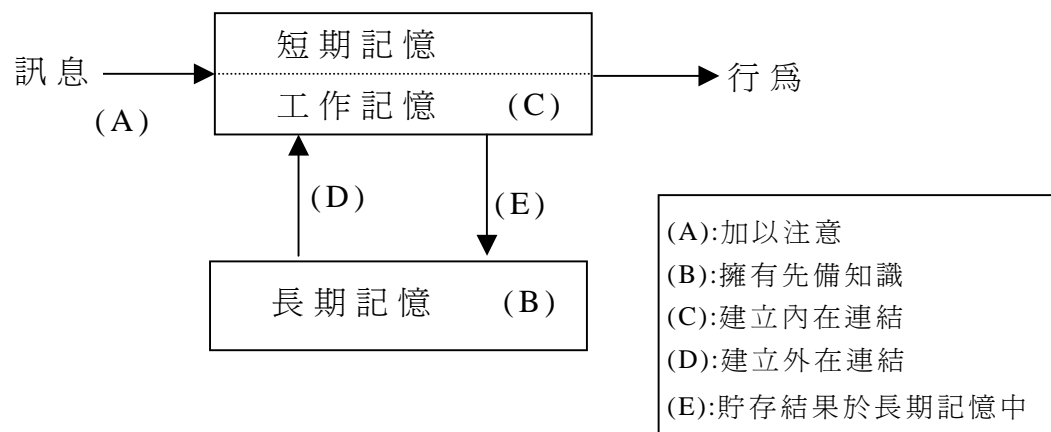


圖 2-5 在訊息處理系統中的學習過程

資料來源：林清山，1991，頁 134。

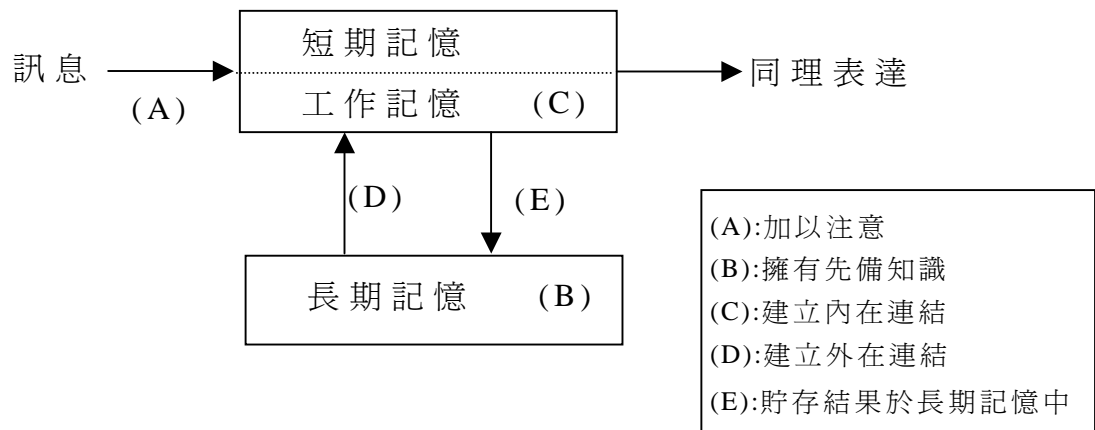


圖 2-6 訊息處理系統中的同理過程

資料來源：研究者改編

(一)擁有先備知識

諮商員進入諮商情境之前已在長期記憶中貯存有大量的知識和策略，這狀態以在長期記憶中的(B)來代表。

(二)對外來訊息加以注意

諮商員經由改變注意量的大小能影響外來訊息到達工作記憶的總量：諮商員經由改變注意的選擇性能影響到達工作記憶的訊息的形式。注意力(包括全盤性注意及選擇性注意)以由外進入工作記憶的箭頭旁邊的字母(A)來代表。

(三)建立內在連結

諮商員能將工作記憶中的訊息重新加以組織，使訊息具有一致性。例如，諮商員可繞著當事人陳述的問題綱要將當事人的經驗及想法、情緒加以組織。這個過程

以(C)呈現在工作記憶中。

(四)建立外在連結

諮商員能將儲存在長期記憶的有關先備知識轉移至工作記憶，如同箭頭旁邊的字母(D)所示。然後諮商員能將新舊知識加以統整在一起，用自己的語言把訊息表示出來。