

## 第五章 討 論

本研究透過深度訪談，蒐集研究參與者同理表達內在思考歷程的資料，並參考紮根理論的方法，不斷的將資料歸納及演繹，以形成研究的發現。發現諮商員同理表達內在思考歷程的脈絡後，再將研究發現所得到的結果放回到認知訊息處理理論的架構中，加以統合形成同理表達的內在思考歷程訊息處理模式，見圖 5-1。透過這個模式可以以訊息處理理論對研究發現加以說明，以進一步探討研究發現的意涵。

本模式可以從三個層次來探討研究發現的內涵：第一個層次是對同理表達會產生影響的背景條件，這包括了諮商情境中的環境因素，以及諮商員進入諮商室之前即具備的條件特質。第二個層次是同理心知識實踐的主要歷程。實踐同理心知識的內在思考歷程，受到諮商員對思考歷程的覺察與控制的程度不同，而區分為不同的歷程。第三個層次是諮商員在有意識的監控下，同理知識實際運作歷程的內容。這部分牽涉到訊息處理理論中的知識表徵概念，並將以此概念來討論同理表達歷程中各種知識的運用及工作記憶區的運作的情形。

本章擬就這三個層次來探討研究發現的結果及此發現的訊息處理模式的意涵。第一節探討背景條件在諮商員同理表達內在思考中的影響，第二節探討同理表達內在思考自動化歷程的意義及形成，第三節探討同理表達內在思考控制歷程的運作及精熟的促進，第四節探討研究發現對同理心訓練之意涵。

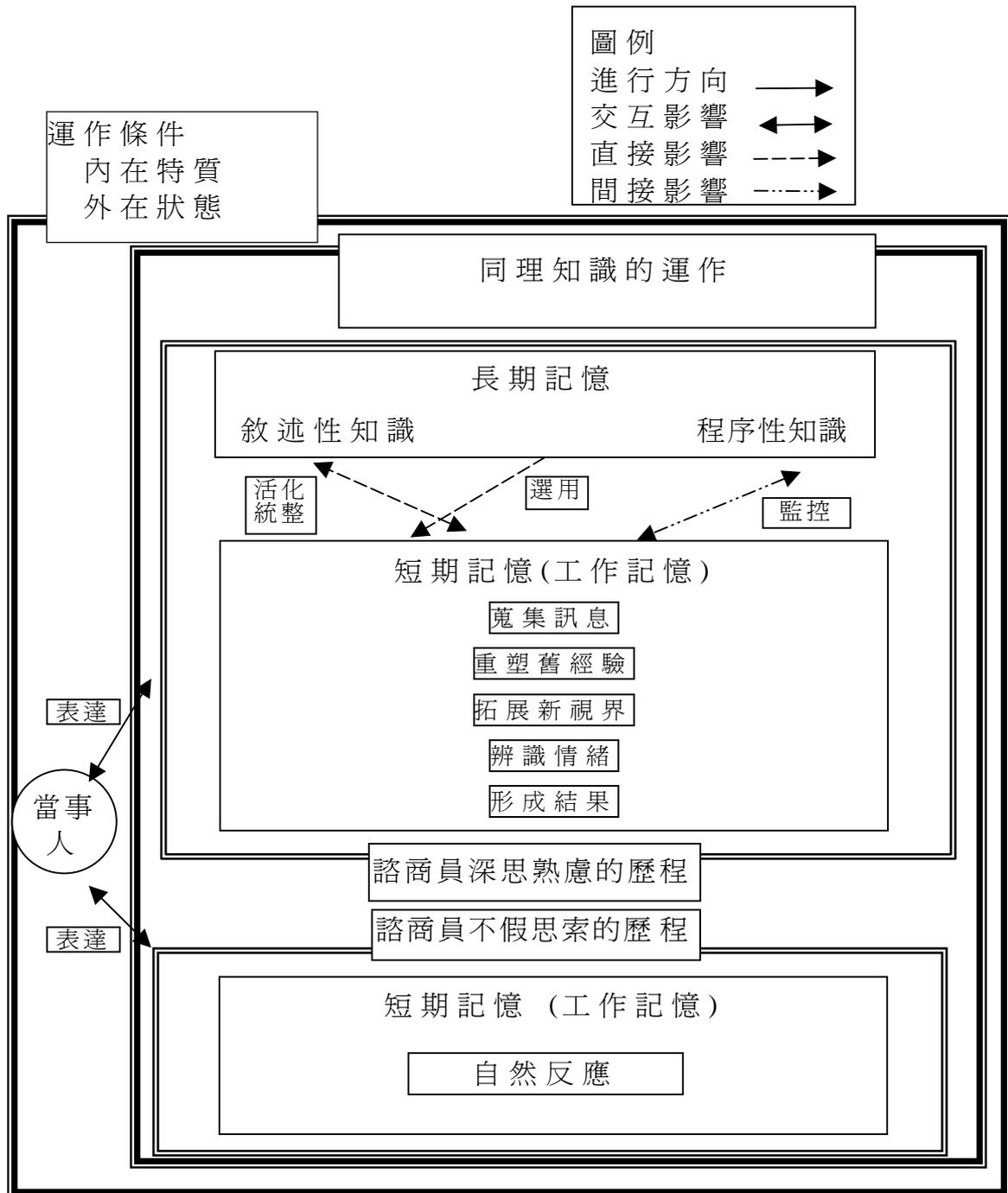


圖 5-1 同理表達內在思考歷程的訊息處理模式圖

## 第一節 同理思考運作條件在諮商員同理表達中的影響

諮商員同理表達的訊息處理歷程會受到整個環境中相關的人、事、物的影響。茲說明如下：

### 一、設備與情境的影響

#### 1. 諮商室

本研究中的兩次模擬諮商都是在諮商者原先熟悉的諮商室進行。可能 A 與 B 因為在習慣的環境和擺設中比較容易進入諮商的情境和氣氛。因此，訪談中沒有諮商者提出受到環境影響的報告。

#### 2. 設備

研究參與者熟悉的諮商的場域並沒有錄音、錄影的設備。所以，研究者在諮商室中另外架設的錄影設備對研究參與者似乎就會產生影響。諮商者 A 提出報告，對錄影設備感受到的壓力；另一位諮商者 B 則無。從兩組的諮商歷程來看，當事者似乎較無影響，他們的肢體語言都比較自然。而諮商者 A 與 B 的表情及肢體動作較無變化，也許諮商者受到的影響比較大。這種壓力可能與來自諮商者擔心表現被評價有關。至於是否將錄影設備隱藏起來就能減少這部分的壓力，值得進一步去探討。

#### 3. 情境

情境因素在本研究中，主要包括諮商者與當事者的互動、研究者對諮商者的任務交付(要求同理表達的反應為主)及研究者的觀察位置。

### (1)諮商者與當事者的關係與互動

兩組的諮商者和當事者原來都認識。諮商者 A 與 B 都提出報告，對當事者原來具備的個人知識在同理運作時會被連結，在同理判斷上似乎都有正向的影響。例如：

A18：跟她有一些熟，所以她生氣、不滿的那個反應是不一樣的。

B01：我們認識蠻久的，我的感覺是他的個性，就是一個比較直爽的一個人，他的情緒比如說，我覺得他其實是比較蠻敢講的。有什麼他就會，比較不會那麼掩飾去表達出來。

但也有可能會因先入為主的成見，但諮商者習而不察。因此，這層關係對同理運作造成的影響，值得進一步去探討。

除了彼此的關係之外，諮商者與當事者彼此間的差異現象，也有影響。B 諮商者報告自己因為和當事者不同，而無法在內心產生當事者情境中的心象，而改用其他策略來建構當事者的情境。

B77：比較沒有跟我自己經驗的連結，因為我，其實跟當事人的個性很不一樣，所以我就覺得，這個東西，但是我其實會會有一些想像出來的，如果我是他，我像當事人那樣，就是所以我的影像出來是片段的，不會是整個。

所以這部分的干擾有可能只是促使諮商者採用不同的策略，而非阻礙諮商者進行同理表達的內在思考。

## (2) 訊息量

在研究中發現當事者呈現的訊息量，如果超過諮商者能立即處理的負荷量時，會對諮商者造成壓力，而干擾諮商者進行諮商及同理。至於訊息量多寡的界限可能和諮商者的特質及反應速度有關。諮商者 A 提出報告訊息量太多而無法負荷的諮商者，他的當事者 a 講話相對是比較慢而呈現的內容較少。

A25：我好像還沒有想好怎麼說，當事人的話就一直下去了。

A27：那時候還沒想好要怎麼說，只有聽到這個訊息。

另一位當事者 b 說話的速度相當快，內容也多，但是諮商者 B 亦報告有這種壓力。

B05：……，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，……

## (3) 任務提示

對於要求同理表達的任務提示對兩位諮商者的影響：其中一位為了達成任務而特別專注；另外一位則受到干擾無法專心，最後不理會這個任務，用自己的方式使諮商進行下去。因此，同樣的任務提示，造成的影響，因人而異；不同的個人特質表現出不同的因應方式。

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。

B25：前面那一段，我試著去同理他的那個感受的那個部分，講很多，其實聽到後面他講，他講那個敘述那個過程，我覺得那裡面有一個東西一直在干擾我提醒我一直要做同理，……，所以我覺得那個東西反而是讓我在這一段裡面，好像我就覺得我一直被干擾，沒有辦法那麼專注，……

## 二、諮商者的因素

### 1. 諮商者的特質

每個諮商者的個性特質都不同，所以會有不同風格的諮商歷程。本研究發現有一個很特別的現象，即是 A 諮商者對於當事者的非口語行爲，注意得很仔細，且在同理表達內在思考歷程中，提出許多與非口語行爲有關的報告。

B14：我覺得她氣憤的線索是透過聲音和臉部表情。

B15：音調比較高，音量比平常高。

B16：比如說，眼睛，眉毛呀就是會皺眉什麼之類的。

B18 跟她有一些熟，所以她生氣、不滿的那個反應是不一樣的。

而 B 諮商者則都沒有提到。是否因爲 a 當事者的肢體動作、表情比較豐富，或是 A 諮商者搜尋訊息的風格使然，也是可以進一步去探討。

### 2. 學習與訓練之背景

本研究之諮商者的學習與訓練背景都相同，都是同一系所碩士班的研究生，同時具有同一社區助人工作機構職前訓練的經驗。這些相同背景所形成的同理內在思考歷程，可能會有一致性，而與不同學習背景和訓練系統下的諮商員的同理表達內在思考歷程是否會有不同，則值得進一步的探索。而諮商機構的助人目標與方針會影響機構內訓練課程設計的方向。這是影響諮商員同理效能的訓練系統因素。而諮商員在訓練中學習態度、效果，投入程度，及表現學以致用的能力則是屬於個人的因素。

### 3.諮商者諮商時的情緒狀態

本研究發現諮商者在諮商進行中產生的情緒對同理表達的內在思考會有的影響，兩位諮商者皆提到會受到諮商進行中產生的情緒狀態影響。

A01：我的想法就是擔心她不自在。

A05：那個時候，沒有想那麼多，可能那時候自己也蠻緊張的，如果是一般個案的話，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。

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。

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。

情緒會影響諮商者反應的深度及廣度，當諮商者受到個人內在的經驗的影響，而產生相關的情緒時，就會

對同理的形成、評估與判斷產生干擾。此外，諮商者常常對自我持負向的想法也會阻礙諮商者同理的意圖而產生猶豫。因此，諮商者的負向認知模式會常常在諮商進行中產生負向的情緒，而干擾諮商者同理表達的內在思考。

## 第二節 同理表達內在思考自動化歷程的意義與形成

諮商時，在諮商歷程中的背景條件涵蓋範圍內，諮商者積極運用過去學習與訓練所累積的同理心知識，接收當事者的訊息後，透過內心的思考，形成同理判斷，並表達給當事人。事實上，從接收當事者的訊息到形成同理表達內容之間，諮商者對訊息的處理方式主要有兩種歷程：一是自動化歷程，一是控制歷程。其中自動化歷程的反應速度極快且極富有效能，但不在諮商者的意識控制中；而諮商者能監控的歷程則可以精密、細緻，而且周延，但是卻很花心力，有時無法兼顧各種訊息。所以，比較有效能的同理表達，應該是正確而迅速的自動化反應。

### 一、自動化歷程的意義與內涵

自動化歷程可以說是諮商者熟習過去的學習與經驗，並將之發揮到極致的演出，這是不假思索的過程。從接收當事者的訊息之後到說出同理反應的歷程中，諮商者可能在任一階段中產生自動化反應，也可以直接完成同理當事者的任務。

同理中的自動化歷程可依其任務及目的區分為兩個主要階段。

研究者界定的諮商員同理表達內在思考的歷程，一直只針對諮商者接收訊息後，如何思考判斷形成同理的歷程。其實還有一個歷程是很重要的就是字音解碼取得字義與結合字義形成句子理解的歷程，這是基本的傾聽技巧，對諮商員而言，大部分都自動化了。在本研究中也打算涉及這個階段的歷程。然而，諮商者對字音解碼及理解句子的模式、對同理表達的內在思考會有很大的影響，因為這是解讀當事者個人知識及事件知識的基礎，也是要理解及同理當事者的第一個階段。

第二個階段就是對當事者陳述內容能形成句子段落的意義和段落內所隱含的意旨，然後能進一步去理解當事人的內容並形成假設、驗證、推論情緒內容，再透過評估、監控而形成同理表達的結果。若諮商者能立即反應，而且脫口而出，完成同理表達，就成為第二階段的自動化反應。本研究所探索的同理表達內在思考歷程即是這部分的歷程。這部分的歷程通常是諮商者在意識中能控制、判斷的歷程。但是有時候因為熟悉反應的程序及內容，且累積了足夠的經驗，就會形成自動化的反應。這種自動化歷程可能來自兩種不同的經驗基礎而形成不同效能的自動化反應：

1. 諮商者個人的切身經驗：如果諮商者曾經有相關的經驗與遭遇，很容易就會活化自己的情緒經驗而形成反映的內容。這種自動化反應較容易陷入主觀的判斷，容易對當事者形成成見，無法跳出自己的框架來解讀當事者獨特的經驗。

2. 諮商者熟練同理判斷技巧的經驗：這種經驗是因

為熟練同理表達內在思考歷程而自動化形成當事者情緒內容的推論。這樣的結果可能比較能符合當事者的獨特經驗，而不會過度推論。這也是同理心訓練的目標。

## 二、自動化反應的促進

在研究中發現諮商者有良好的解碼與字義取得與理解的技能，才能將注意力資源使用在同理表達的內在思考歷程上。如果諮商者還要花較多的工作記憶資源在理解字義時，則要做迅速確實的同理判斷是困難的。例如，諮商者不清楚當事者的口語內容要一再去澄清、確認時，就會佔用諮商者的運作記憶資源，而影響同理的效能。所以同理表達的迅速、流暢與確實建基於諮商者將解碼及字義的取得與理解的自動化，然後可以將大部分的心力於同理判斷的歷程。

同樣的，如果諮商者能將同理表達內在思考歷程也適度的自動化，則諮商者可以將更多的心力用於對當事者的關心與整個諮商架構的建立與策略的運用。因此，將同理表達內在思考歷程自動化是值得諮商員努力的方向。

通常學者把技能的學習分成三個階段(Anderson, 1983, 1990; Fitts & Posner, 1967)：第一階段是認知階段，第二階段是連結階段，第三階段為自律期(引自岳修平譯，2001，頁 245)。經過這三個時期，把認知性的知識轉變成技能行為。若想進一步把技能自動化，根據LaBerge & Samules(1974)的說法，自動化的發展有三個階段(引自林清山，1991，頁 293-294)：錯誤期、正確期、自動期。要達成自動化反應要經過這三個時期，同時還要不斷地反覆練習，並且從回饋中修正及增強正確反應的連結，而達到自動化。

過去的同理心訓練中，效果似乎並不是那麼令人滿意，推究其重要原因，可能不在於練習不夠，而是對於思考運作及策略使用的知識教導不足，諮商員無法正確使用策略及技巧，也就無法形成自動化反應。而成爲同理反應的瓶頸。所以在同理表達內在思考歷程及策略與技巧運用等知識也應是訓練課程中重要的部分。

### 第三節 同理表達內在思考控制歷程的運作與精熟的促進

「深思熟慮的歷程」是諮商員經過審密的思考，規劃、使用策略，及不斷的檢查同理的效能，再做修正調整，最後精確的辨識出當事者的情緒，再選擇適切的語詞，在適當的時機回映給當事者。整個歷程都在諮商員的掌握與監控之下完成，目的在求同理的精確與恰如其分。因此，這是一個精密的內在思考歷程。亦即訊息處理理論中的「控制歷程」。

這個歷程採訊息處理模式的觀點來看，可以觀察到儲存各種知識與經驗的長期記憶區內容、暫存各種訊息以及處理暫存訊息的短期與工作記憶區內容，以及短期(工作)記憶區對連結長期記憶區的認知活動等三個區塊的內容。

#### 壹、長期記憶區

控制歷程中諮商者要提取自己既有的知識對當事者呈現的內容做加工處理。諮商者既有的知識內容存在於長期記憶區。長期記憶區內的知識有賴於平日的學習

與訓練逐漸累積而來的，而這個區域的空間是無限大的。關鍵在於諮商者是否儲存了足夠而且有效能的專門領域的知識內容，以及在運作同理表達的內在思考時如何檢索及提取長期記憶區內的知識內容。

研究者觀察到諮商者同理表達的內在思考與諮商者的知識基礎的專門領域有關：A 諮商者與 a 當事者的背景知識及經驗相同，因此，諮商者能很快的了解當事者敘述的內容情境而提去相關知識建構心象。

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。

而 B 諮商者與 b 當事者的工作背景並不相同，因此，要理解當事者的困境就較為費力。

B77：比較沒有跟我自己經驗的連結，因為我，其實跟當事人的個性很不一樣，所以我就覺得，這個東西，但是我其實會會有一些想像出來的，如果我是他，我像當事人那樣，就是所以我的影像出來是片段的，不會是整個。

如果諮商者長期記憶中「領域特定」的知識與當事人的問題越有相關，則越容易被活化與連結。

諮商員儲存於長期記憶中的知識，有下列幾種：

## 一、敘述性知識

同理表達內在思考歷程中有關儲存於諮商者長期記憶區的敘述性知識內容包含如下：

### (一)知識與理論

諮商者在同理時也需要活化與連結知識性或理論性的內容做參考，包括了廣泛性的知識及諮商輔導方面專門性的知識。

1.廣泛性的知識，包括生活中各種應用知識、常識，甚至過去讀過的故事童話等內容，諮商時，也會被活化及連結。例如諮商者想到西遊記的孫悟空的故事，而對當事者的情境形成生動的畫面，可以幫助諮商者更容易體會當事者的情緒。例如：

B24：別人會期待她符合輔導老師的某些行為，可是她又沒有做到，所以我想那個衝擊比較大，別人那個框架框住，讓她覺得不舒服。

B30：其實想到那個輔導時，我就會想到孫悟空的緊箍咒。

2.諮商輔導方面的專門知識，有助於諮商者熟悉當事者的心理狀態及將當事者的問題概念化。例如諮商者活化了自我防衛理論幫助自己去了解當事者行為背後的意義。而且在實務中當事者許多的問題都與人際互動有關，如果諮商者能活化更多的人際關係的基礎知識，可能對了解當事者陳述的互動內容及困境、盲點會有所助益。

A40：嗯，突顯就是更清楚看到他的防衛的存在。

B77：……後來我們後面有談到就是說他那個同事其實是懷疑他是寫不出來什麼的這樣子，那其實我會有一個感覺就是說好像對這個工程師來講那個自保的動作，自我防衛的東西，就是大家都指責他的時候，他覺得好像別的人都指責他不好的時候，他不是躲起來的那種，他就是起來去指責人。……

## (二)基模

諮商者會也會運用基模以了解當事者與他的經驗，而這些基模包括了以下幾種：

1.當事者的基模：諮商者對當事者產生的第一印象就會形成一個簡單的當事者基模。

B1：我們一起值班，認識蠻久的，我的感覺是他的個性，就是一個比較直爽的一個人，他的情緒比如說，我覺得他其實是比较蠻敢講的。有什麼他就會，比較不會那麼掩飾去表達出來。但是，我知道他另外那個自我要求的東西其實蠻高的。但是另外還有一個部分就是說，其實那個自信心的部分，我覺得其實他外表看起來就是很亮麗，然後很直爽的一個人這樣，說話有時候又很犀利這樣。可是，我我我有感覺到，其實，他的內在是一個比較自我肯定不太夠的人。

再透過持續的交互作用，不斷在調適與同化中擴充

了當事者基模。

B13：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。

透過當事者基模，諮商者才能解釋當事者的口語行為真正的意義，以及非口語行為所隱藏的意義，才能預測當事者可能的情緒與想法。為避免諮商者產生僵化的成見而誤解當事者的意思，這個當事者基模在諮商歷程中是處於，不斷修正與擴充的動態狀態。例如諮商者對於當事者某些非口語行為的表現會賦予特別的意義是基於對當事者的熟悉，而當諮商者對當事者的個性有一定程度的認識後，對於當事者的表現與根據基模形成的預期不符合時，諮商者就會覺得特別訝異，而進一步去澄清與了解，然後重新修正當事者的基模。

## 2.事件基模

諮商者在長期記憶中對於與當事者陳述有關的事件與經驗，會有一個一般性的事件基模。諮商者對平時較為熟悉的活動會形成一個事件基模，這個基模能維持事件發生的順序及因果關係的特定經驗。透過這個基模與當事者基模連結後才形成屬於當事者獨特經驗的事件基模。如果沒有一般性的事件基模，諮商者要與當事者對焦就比較困難了。同時，諮商者會藉此基模來組織與解釋當事者的經驗，並預測當事者的行為及情緒。例

如諮商者連結一般性長官與部屬間相處狀態的基模，來了解及評估當事者與長官相處時特別的經驗而判斷當事者的委屈。

B74：對對對，而且我覺得這裡面，後面還有東西是說我可能還有一個東西跑進來，哦，當上司對這個你很陌生的時候，他怎麼去判斷，當人家來告訴你說，你跟人家溝通什麼什麼這些好不好的時候，他怎麼去判斷，他無從去判斷，你到底是一個怎樣的溝通的人。對，其實他不了解，你沒有讓他了解，對，所以不了解的時候，其實他就會用他的印象，我覺得這個東西我覺得後面的運作啦，我自己在後面的運作讓我只是去問了一個這樣的一個問題，沒有再多講。

當當事者陳述的經歷與諮商者所預期的結果或順序不同時，諮商者就會特別去注意，作為進一步探索的素材。這常常是當事者遭受困境，產生情緒的關鍵。

3.諮商者的認知基模：包括諮商者的信念、態度、對事物的看法、.....等內容構成的認知基模。當諮商者聽到當事者的陳述後，就會活化認知基模的內容作為理解及評價當事者問題的基礎，同時產生新的想法。諮商者根據這個想法來界定當事人的問題，並且形成諮商的目標及計畫。必要時，也會根據這個想法提供當事者不同的思考方向，而產生動力性的自我了解。所以在整個同理表達的歷程中，諮商者會不斷的活化與連結認知基模的內容，同時也會受當事者的內容影響而修正認知基模的內容。

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。我心裡在想，那好像其實隔行如隔山，那怎麼會一個就是一個不是那麼對他們來說不是同樣的職業的人來批評，是會讓他更覺得不舒服，這是一個。第二個我就想說他們之間以前是不是有什麼過節，然後讓他會對他這樣。

### (三)其他相關的敘述性知識內容還包括了：

1.心象內容：有些心象的內容是當事者過去所建立，一直存在長期記憶庫存中。如諮商者憶起自己過去在教室中師生互動的景象、及某些人會東家長西家短的情景。

A48：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。

A79：講到護士的時候就會想到護士可能會東家長西家短，東跑西跑會想這樣，就是我還一直會想這個。

2.經驗內容：在研究中，發現諮商者被活化的經驗在整個同理表達的內在思考歷程中出現很多。而且也影響著諮商者對當事者的同理判斷內容。例如諮商者與上司的經驗在對當事者做同理表達時的內在思考會自動化的浮現，而形成對當事者的情緒判斷的根據。經驗的內容包括了事件的經驗與情緒經驗等。

(1)事件的經驗：諮商者對於是否經歷與當事者相關

或類似的事件，對了解當事者有很大的影響。有相關的經驗時，諮商者比較可以去想像其中的歷程及情緒，而沒有類似的經驗，諮商者會比較不容易融入到當事者陳述的事件中。

B11：嗯，O.K. 所以從那個挫折到被否定的關係，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。然後在碰到這樣的一個人是我覺得我已經告訴你了，我也寫了，可是，你你卻告訴我說，你不知道我的需求。

(2)情緒的經驗：在諮商者情緒辨識的策略中有很多是採用類比情緒的方式，或套用自己的情緒經驗，以達到了解或體會當事者情緒的目的。因此諮商者的情緒經驗就顯得十分重要了。

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，……

#### (四) 小結

在本研究中諮商者報告實際運用知識與理論的內

容情形較為缺乏的，大部分是根據自己過去的經驗，作為活化與推論的根據，這樣的處理是否會限制諮商者對當事者了解的深度與廣度，同時是否容易形成偏見或成見，值得進一步探索。因為在諮商者在組織或詳細推論與當事者有關的訊息時會受到長期記憶內容的限制，無法充分地擴展諮商者的視野，而導致問題侷限於當事者與諮商者既有的經驗中，無法以較為寬廣的角度來了解當事人的困境與盲點。因此，擴充各種知識領域，可能是提供專業服務的基礎呢。

## 二、程序性知識

同理表達內在思考歷程中有關儲存於諮商者長期記憶區的程序性知識則包含了下列各項：

### (一)生產法則

當諮商者要達成一個同理表達時需要精細的生產法則集組，這些生產法則集組大都已經自動化了，所以當事者幾乎覺察不到生產法則集組的存在。但是我們可以推測為了同理表達，諮商者的內在思考歷程中會產生很多的目標及次目標與相對的行動以漸進的方式達到同理的目的。對諮商者要建構和修正當事者的個人基模時，內心就會產生一個生產法則集組，按照生產法則集組的目標與次目標的階層逐步執行就能完成建構與修正當事者個人基模的目的。研究者根據研究參與者的陳述，並補足某些自動化的反應後，試圖還原諮商員的生產系統，見表 5-1，並說明如下：

表 5-1 建構及修正基模的生產法則

建構及修正基模的生產法則

P1 訂定目標

若 目標是要建構對當事者個人特質進一步的了解  
且已有先前認識的個人基模  
且有新訊息不斷產出  
則 訂定次目標為描述當事者新表現出的顯要特質  
且訂定次目標為建構對當事者新表現出特質所形成的心象  
且訂定次目標為比較新增印象的特質與原有印象的特質  
且訂定次目標建構新表現與原有印象的平均心象

P2 命題式描述

若 次目標為要描述當事者新的顯要特質  
則 用心觀察當事者諮商中的口語及非口語的表現  
且對每一個注意到的屬性特質建立命題

P3 心象

若 次目標是要建構對當事者新表現出特質所形成心象  
則 用心觀察當事者的整體行為表現  
且衍生一個心象

P4 比較命題

若 次目標為比較新增印象的特質與原有印象的特質，且將辨識這些命題  
則 根據新增印象與原有印象之特值得相同性或差異性來建構命題

P5 建構一般心像

若 次目標建構新表現與原有印象的平均心象  
且諮商員存有原來的心象  
且有新增的心象  
則 衍生出平均心像

P6 建構基模

若 目標是要建構對當事者個人特質進一步的了解  
且已有先前認識的個人基模  
則 將基模與共通屬性特質做連結  
且將基模與平均心象作連結  
且修正原有認識的基模

1.訂定目標為建構對當事者個人特質進一步的了解。這是諮商員打算在行動後要達到的目的。

2.蒐集已存在的條件。在目前的諮商狀態中已具有的條件為：有先前認識的個人基模、以及有新訊息不斷產出。

3.根據目標及條件訂出行動步驟。若是需要好幾個階層才能完成的目標，就訂定階層式的次目標。如先訂定次目標為描述當事者新表現出的顯要特質，再訂定次目標為建構對當事者新表現出特質所形成的心象、比較新增印象的特質與原有印象的特質、最後一個次目標則為建構新表現與原有印象的平均心象。

4.依序再根據每一個次目標形成生產法則。

5.依序執行每一個次目標的生產法則。

6.當最後一個生產法則完成時，整個目標就達成了。

生產法則集組的建構與熟悉，有賴於平時的訓練，而形成自動化之後，諮商者就不必多花短期記憶的資源來建構生產法則了。

### 三、策略知識

諮商者為了達到同理表達的目標，在同理表達的內在思考歷程中會運用許多的策略以辨識出當事者真正的情緒。從諮商者的訪談內容中整理出兩位諮商者所使用的策略類別，藉此推知諮商者具備的策略知識內容如下：

1.角色取替策略：諮商者轉換身份，將自己比擬為當事者，融入當事者的情境中以活化當事者的處境及想法，而形成當事者的情緒內容。角色取替有時候會以融入當事者的經驗中去活化想法及情緒。有時候會融入想法中去詳細推論經驗內容及情緒。

A12：我想到當事人是很氣憤的，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。

2.抓取策略：這是諮商者以直覺的方式，直接抓取當事者可能的情緒內容。這可能是一種自動化反應，需要進一步去探索。

B6：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。

3.類比策略：主要是指諮商者在辨識當事者的情緒時是採用比較諮商者過去類似的情緒經驗而形成相同或類似的情緒內容。

B80：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。

4.對比策略：主要是指諮商者在辨識當事者的情緒是根據當事者呈現的內容與當事者基模做比較，然後形成的情緒內容。主要比較的內容為：

(1)現在的情況與過去的情況對比。

B15：音調比較高，音量比平常高，

(2)當事者在特殊情境中的表現與常態中的表現對比。

A18：跟她有一些熟，所以她生氣、不滿的那個反應是{跟平时的表情是}不一樣的。

(3)當事者的情況與一般人所處在相同情況的對比。透過這些對比而辨識出當事者的情緒。

A73：我會這樣想的原因是因為都是導師的話，可能就會強度沒那麼強，就是不舒服，生氣憤怒的強度沒那麼強，因為有可能是指導或是一些建議。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。

5.隱喻策略：採用故事的情節內容，或是將當事者的經驗用其他具有具體形象或動作的詞語作為中介思考的歷程，已形成對當事者經驗的理解及情緒內容的體會，而辨識出當事者的情緒。如用孫悟空的緊箍咒來描述當事者被束縛的感覺。

B30：其實想到那個輔導時，我就會想到孫悟空的緊箍咒。

6.推測策略：諮商者根據當事者的陳述內容或非口語行為後，分析評估之後，以當事者的處境來猜測當事者的情緒內容。

A66：就是聽到他講到就是還是一樣就是那個語氣，  
還有肢體語言，然後讓我感覺到他很生氣。

7.引用策略：諮商者覺得當事者陳述的情緒內容，能符合當事者的處境，且爲了要突顯這一情緒內容時，會直接引用當事者表達的情緒字眼。

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。

B35：嗯，難過的，是我，其實前面他一直提到這個同事對他這樣做，然後因為他也讓他他自己也有提到他最難過、最不舒服的其實是什麼什麼這樣子，是那個人跟副理講啊，然後他會就是其實他很在意這個東西，所以我想我會用難過的這個詞。

8.組織策略：諮商者對當事者陳述的訊息主動而有意義的重新安排並分類。將當事者的問題化煩爲簡並加以架構。

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。我心裡在想，那好像其實隔行如隔山，那怎麼會一個就是一個不是那麼對他們來說不是同樣的職業的人來批評，是會讓他更覺得不舒服，這是一個。第二個我就想說他們之間以前是不是有什麼過節，然後讓他會對他這樣。

A59：對對對，還有第三個就是說，好像他們之間的溝通出了一些問題，就是譬如說都是傳話。他聽

到這是流言，別人的流言。然後他又放話。所以感覺是溝通真的很不好的那個情形。

9.精緻化(詳細推論)策略：諮商者主動將個人認知架構內的訊息連結到當事者陳述的內容，使當事者的困境內容更為清晰與完整，有助於諮商者據此推論當事者的情緒與想法。

A70：能夠做一些的修正是說，之前同事對他的批評的那一點。同時又對他的教學方式的批評，那現在這個同事可能比較會具體一點，就是護士，比方護士，然後對他的教學方式就會讓我打一個比較大的問號，就是針對教學方法他其實是不相關的或僅是借題發揮的。

A72：我這樣是想是覺得譬如說護士是外行，在導師的部分是外行，那他，又給他這麼多得批評，那問題是出在哪裡。然後，如果按照他所說的是，護士在對待孩子的時候，也是就這樣子責備那，那他為什麼說他，或這樣子對他。

A73：我覺得我把問題想成她跟護士之間的事件。……你說同理喔，還是後面的發現？我會這樣想的原因是因為都是導師的話，可能就會強度沒那麼強，就是不舒服，生氣憤怒的強度沒那麼強，因為有可能是指導或是一些建議。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。

#### 四、後設性知識

諮商者了解同理歷程的知識且能覺察自己的同理

歷程時，就會不斷的檢核自己同理表現的效能，包括對自己的同理表達做得好不好、恰不恰當等現象產生評估。這些屬於知道如何做的知識，就是有關同理的後設性知識，茲說明如下：

(一)規劃的知識：研究中發現兩位諮商者都知道要不斷的為諮商歷程設定目標，同時也能為了達成目標而設計階段性的次目標，形成一個可以逐一達成的計畫。並且有能力推演其可能的結果，做為評估的依據。

A37：想突顯出他的心情有點煩。

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。

(二)檢查的知識：諮商者在內心形成一個規劃後，知道要時時檢查計畫是否具有可行性達成目標，必要時則須加以修正。

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。

(三)執行的知識：諮商者知道要怎麼做才能達成計畫的知識。執行計畫主要是透過策略的選用及技術的運作，因此，諮商員要能選用及修正策略，同時也能有充

分的技術達成策略的任務。

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。

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。

(四)監督的知識：諮商員在整個同理表達的內在思考歷程中是否能覺察到自己的作為及效能。若能有所覺察就能評估自己的作為是否得當，是否有意義，也可以知道自己的計畫中的錯誤及執行的效能，以及從自我反饋中得到調整的訊息。而評估出正確的表達內容、時機、方式，形成同理表達的內容。

B07：可能有抓到一點，但是我覺得是很表淺啦，就做到第一層的部分，就只是抓一個感受的部分，我自己覺得有一點牽，那個牽強，就是說硬要做一個同理的感覺。但是前面其實我前面整理出來OK，但是他那個感受的東西，我覺得就覺得好像不是那麼自然。

## 貳、短期(工作)記憶區

短期記憶是人類訊息處理的主要瓶頸，大約只有 5 到 9 個記憶單元，這麼少的短期(工作)記憶區無法負擔

諮商情境中大量的外在訊息及要活化的長期記憶知識，以及處理這些訊息與知識的空間。因此，在同理表達的內在思考歷程中如何減少短期(工作)記憶資源的浪費其實就是同理心訓練工作的重點之一。

## 一、短期(工作)記憶區包含了兩個工作：

### (一)暫存記憶

短期記憶區是諮商者擷取當事者呈現的訊息後，在此暫存以供後續處理的記憶區塊。同樣的也有一些必要的長期記憶區的知識也會被活化提取到短期記憶區中暫存以供後續處理。

### (二)心理運作

將暫存在此區的記憶內容做適當的思考運作以形成結果。以回存於短期記憶區或長期記憶區。

## 二、短期(工作)記憶連結長期記憶內容的認知活動

在控制歷程中，諮商者會運用各種認知活動來結合當事者的訊息與自己長期記憶區的內容，然後對當事者形成新的基模，以利同理表達的內在思考的運作。在整理分析研究參與者的文本內容與編碼資料，歸納出諮商者在長期記憶區與短期(工作)記憶區交互作用的主要運作方式有下列三項，說明如下：

### (一)活化與統整

這是蒐集相關資料與調整原來既有基模的活動，諮商者會以擷取到的當事者訊息為線索，活化自己相關的敘述性知識內容來了解當事者的個性特質與他的情緒和經驗事件。當活化的知識無法完整解釋當事者的狀態，或有很大的差異時，諮商者就會回去修改原來的基模以達到統整的狀態。這是一個長期記憶與工作記憶的互動作用。

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。

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。

## (二)選用

諮商者爲了要達到同理表達的目標，在與當事者的互動中會運用相關的技巧或策略。使用技巧或策略的知識是屬於諮商者長期記憶中的程序性知識。要使用技巧或策略必須要先具備兩種條件，其一是要有認知的知識(know what)，另一是要有運用的知識(know how)，具備這兩個條件後才能產生預期的行動。諮商者會根據後設同理的知識判斷選用適當的技巧或策略運用於工作記憶中，促進同理表達的運作。這是長期記憶區對工作記憶的直接影響的作用。

A6：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。

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。

### (三)監控

在整個同理表達的歷程中，諮商者會對自己的某些反應產生覺察。這個覺察就是監控的結果，其目的是要作為後續工作調整策略的選用或修正目標方向的參考，以防止工作方向的偏誤。這是長期記憶中的後設性知識對整個同理歷程的間接互動。監控的作用在於察覺同理時選用策略、或目標設定是否恰當，而其目的則在調整。調整是透過監控取得回饋之後修正原有的目標方向或是策略選用的內容，以達到同理的目標。這是長期記憶中後設性知識對程序性知識的直接影響。

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。

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

## 三、同理表達時短期記憶運作的內容：

### (一)擷取訊息

把當事者所傳遞出的訊息解譯後，透過注意及過濾，擷取諮商者認為重要的訊息，匯入諮商者的短期記憶中。擷取訊息的歷程將會受到程序性知識中選用策略或技巧的影響及後設性知識的監控。而其影響的層面包括下列三項：

1.注意廣度：諮商者是否能有效的管理注意力的聚焦範圍，擷取訊息的內容會直接影響諮商者同理表達內在思考的品質。若注意力廣度不夠，無法面面俱到地關注當事人呈現的訊息，容易漏失重要的訊息，導致擷取到無關緊要的內容，產生偏差的諮商方向。

2.能規劃且有系統的蒐集資料：在諮商歷程中，諮商者除了同理表達之外，有很多時候是以提問的方式來引導當事人陳述提供資料，大部分諮商者能有系統的協助當事人整理資料，同時擷取有用的訊息。

3.忽略明顯無關的訊息：有時候當事者陳述太多瑣碎的資料時，諮商者會有意識的忽略明顯無關的訊息，以避免訊息太過龐雜，造成諮商者的負擔。

## (二)重塑舊經驗

諮商者運用擷取自當事者所輸入的訊息，在諮商情境中重塑當事者的經驗與情境做為了解當事者困境的基礎。在這個階段會活化及統整與當事者及其事件有關的諮商者的敘述性知識，同時也會在後設性知識的監控下選用適當的策略及技巧來運作，以建立對當事者的了解。在這個歷程會使用到三種知識：對當事者的人與事的前前知識、有效的策略知識、監控是否理解當事者的

監控與檢核知識。

重塑舊經驗的目的在於理解當事者陳述的內容，當事者陳述的內容是一個線索，諮商者會透過線索去提取先前的知識以理解當事者陳述的內容。有時候會形成一個架構，然後有系統的蒐集當事者的訊息及提取自己長期記憶的知識以形成對當事者及其經驗的了解。

如果諮商者能運用當事者陳述內容的事件基模作為理解當事者的結構時，會更容易理解並記住當事者的陳述內容而統合建構起當事者新的基模。

### (三)拓展新視界

這個歷程與重塑舊經驗的運作方式十分相近，不同的是諮商者將重塑舊經驗的結果加以個人化，形成個人獨特又客觀的看法。根據諮商者新形成的當事者基模進一步的融入諮商者的專業知識及經驗，以拓展對當事者的了解，對於當事者的困境及問題產生新的想法及觀點，並做驗證。亦即以諮商者的立場而言屬於客觀化的訊息與予主觀化，以提供當事人新的觀點及見解。這個歷程會使用到三種知識：會活化及統整諮商者既有與當事者及其事件相關的敘述性知識及有效的策略知識、是否正確建構當事者新觀點的監控與檢核的知識。另外還多加了諮商者的理論、知識及過去經驗的內容。

所以整個過程是在後設性知識的監控下選用適當的策略及技巧來運作，以形成諮商者對當事者的認知基模，做為提供當事者拓展自我了解的依據。

在實務中，研究者認為這是高層次同理心重要的歷程，如果僅止於重塑舊經驗，則無法對當事人的既有經驗及觀點提供超越現有視野的觀點，縱然對過去有十分清楚的了解，但總是囿於過去，而無法突破現狀，獲得

開創性的自我了解。

#### (四)辨識情緒

從對當事者產生新的觀點及更完整的認識為基礎，透過設身處地的感受或是精密的分析解讀，進一步的去辨識出當事者內在深層的情緒內容。在這個階段會活化及統整諮商者既有與情緒有關的敘述性知識，同時也會在後設性知識的監控下選用適當的策略及技巧對當事者在更全盤的了解下體悟當事者內在極深層的情緒。因此，這個歷程主要提取諮商者與情緒及經驗有關的敘述性知識、策略性知識及檢核的後設性知識。

通常情緒是深度了解當事人的窗口，而且也是欠缺的一種象徵。更重要的是，情緒是正向意義通常是為了解決問題，所以能深入辨識當事人真實的情緒有助於洞察當事人的困境及期望。諮商者辨識出當事者內心的煩悶，源自於對現況的不滿意，欲尋求突破，又不知所措，因而感到煩悶。因此煩悶是促發突破的動力，以解決眼前的困境。

而設法豐富與充實情緒性的知識與經驗是快速而正確辨識情緒重要的方法。

#### (五)形成結果

經過工作記憶區的運作之後，形成了一個情緒判斷的結果，諮商者會選用適當的語詞，並且評估適當的時機準備流暢而自然的對當事者表達，以完成一次同理的表達歷程。在這個階段會活化及統整諮商者既有的與情緒方面有關的敘述性知識，同時也會在後設性知識的監控下選用適當的語詞、時機及技巧來運作。

結果形成之後不一定會立即透過口語完成同理表達，有些諮商者可能會因為時機的選擇或缺乏信心及無法切入當事者的陳述而懸宕。然而，一但形成的結果未立即性的完成表達會因當事者繼續陳述而改變了諮商者的訊息內容，同時也可能改變了同理的結果，則必須重新再做同理的內在思考，以形成新的的同理結果。

常常有諮商員在要做同理反應時會有「詞窮」的感覺，是因為，諮商者對於情緒詞彙接觸有限，因此，在同理時難免會反覆使用某些詞彙，而無法精確地運用恰如其分的詞彙來表達對當事者的了解。因此，充實情緒詞彙，也是諮商員未來可以努力的方向之一。

#### 第四節 研究發現對同理心訓練之意涵

根據上述的所討論的同理表達內在思考歷程的研究發現，落實到同理心運用的實務上，其意涵有以下幾個要點：

##### 一、諮商員情緒調整能力對同理表達有重要的影響

研究發現同理心的內在思考是一項沉重的負荷，諮商員必須要相當專注心力，去傾聽以搜尋資料，然後再運作極複雜的思考。在這過程中稍有分心，就會遺漏掉許多關鍵但微弱的訊息。在研究中發現諮商員極容易受到外在因素的影響，而產生情緒的起伏。一旦情緒起伏時就會干擾同理判斷的運作。因此，諮商員的同理表達會受到個人的情緒模式特質的影響，而必要時，也要有好的情緒控制訓練，以保持同理表達的思考順暢。

## 二、同理心訓練應擴大包括與同理心相關之技巧的訓練

涵蓋影響同理表達內在思考歷程因素的範圍極廣，因此要做好同理心訓練必須要包含更廣泛的訓練內容，才能收到事半功倍之效。例如，同理表達的情緒語彙、反應速度、對於關鍵事件的搜尋及判斷，甚至包括幽默機智的反應等都會影響到同理表達的效能。在同理心的學習或訓練上也需要把這些廣泛的內容帶入到同理訓練的課程設計中。

## 三、同理心訓練除了機械式的練習外，有關同理心的核心知識亦應加以介紹

同理心的訓練不應該只是單純的技巧訓練。良好的同理心訓練課程，除了上述提到廣泛的技巧之外，還应包括同理心的核心知識。所謂同理心的核心知識，包括同理判斷、同理監控的知識，以及整個同理心的內在思考歷程的知識。透過這些知識的了解，諮商員可以掌握自己的同理歷程，也可以將知識轉化成技能。再透過技能的練習，就能在必要時，充分發揮同理的效能。

當諮商員有同理監控的能力時，諮商員對於自己的同理判斷是否得當有一個監控的機制，也會細心體察，同理的品質，同時也知道如何修正與調整。透過不斷的表達與修正、調整就會累積更多更有意義的經驗，而幫助自己在同理表達上有所精進。如果沒有監控能力的話就像一個人沒有反思的能力一樣，永遠不知道自己是做對了，還是做錯了。更不知道對的是什麼，或錯的是什麼，來修正自己。所以同理判斷的知識固然重要，而同理監控的知識更是不能或缺。

#### 四、同理心訓練應有階段性的目標

同理心的訓練非一蹴可幾的，在訓練上是需要有階段性的目標的區別。例如在初學階段以熟悉同理心的知識，與技巧為主，以教導與介紹為主要的訓練方式。而進階訓練階段以自動化為目標，協助諮商員對同理心的知識瞭若指掌，而對同理心的技巧能夠運用自如。因此，訓練方式則以練習、回饋與修正為重點。當諮商員能夠熟習同理的技巧之後，則可以更進階的方式，發展不同領域的諮商同理技巧。在這個階段中主要要專精於某一領域的敘述性知識，再結合同理的技巧，則更可對某些問題的當事者提供更高層次的同理及動力性的自我了解的能力。例如感情問題、親子問題、家庭關係、生涯諮商，甚至自殺、家暴等問題，若能深入去了解其中的知識則可以累積這方面的同理經驗，而更能一針見血的達到同理的目的。