

國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系
教育心理學報，民 97，40 卷，1 期，1-22 頁

網路即時諮商與晤談諮商中助人技巧、 工作同盟與晤談感受之研究 ---以準諮商員為例*

李偉斌

國立政治大學
教育學系

陳慶福

國立屏東教育大學
教育心理與輔導學系

王智弘

國立彰化師範大學
輔導與諮商學系

本研究旨在探討網路即時諮商與面對面晤談諮商兩種情境中，準諮商員在助人技巧，準諮商員與當事人在工作同盟、晤談感受上之差異及變化情形。本研究係由三名碩士班第二年選修諮商實習之研究生擔任準諮商員，在網路即時諮商與晤談諮商情境中，各與當事人進行約 50 分鐘諮商，並於每次諮商後，準諮商員、當事人分別填答「工作同盟量表」、「晤談感受量表」，評量準諮商員與當事人之工作同盟強度及其晤談感受。本研究之網路即時諮商及晤談諮商之逐字稿依「Hill 和 O'Brien (1999) 所發展之「諮商員助人技巧系統」進行分析。研究發現：準諮商員在網路即時諮商情境，使用之助人技巧以開放式問句及封閉式問句出現最多，以挑戰出現最少；在晤談諮商時，最常使用的助人技巧為封閉式問句與重述，而以立即性出現最少。準諮商員與當事人無論在網路即時諮商或晤談諮商中之工作同盟多呈上昇趨勢；而在晤談感受之順暢性、深度性、正向性上則隨諮商次數增加呈現不同之變化。

關鍵詞：工作同盟、口語反應、助人技巧、晤談感受、網路即時諮商

依據交通部民國九十二年統計資料顯示，台灣上網人口已突破了千萬人（交通部統計處，民 92），而網際網路的普及化使人們許多的生活層面受到衝擊。國內的調查顯示，有六成大學生認為自己的生活中不能沒有網路，七成以上的大學生覺得網路會影響他們的未來發展（林麗雪，民 89），且大學生上網咖亦是個人主義抬頭及主觀規範式微的趨勢（許義忠、余泰魁，民 95）。國外亦有學者認為商業交易和溝通型式也因網際網路受到徹底改變（Heinlen, Welfel, Richmond, & Rak, 2003）。然隨著網際網路的盛行，許多網路交友、網路犯罪、網路成癮等負向議題則常成為報章媒體報導的焦點，也引發了許多的討論。

國內目前有關電腦網路與諮商服務的文獻報告，多集中在趨勢預測、內容分析、實務因應與倫理議題之討論，較缺乏實徵性的研究，這少數的實徵性的研究當中，張景然（民 89）曾以諮商歷程

* 本文稿之初稿曾發表於中國輔導學會 2002 年「諮商心理與輔導專業學術研討會」。

研究之方式探討網路即時諮商中準諮商員經驗、諮商員與當事人的口語反應等變項，是國內網路諮商歷程研究之濫觴，不過該研究受限於以大學部學生為諮商員，當事人多為諮商員自行所招募之相識人士，所進行即時諮商之聊天室形式則為開放較難控制的情境，此研究在觀察變項上所涵蓋之諮商歷程與內涵似仍有不足，凡此都顯示出後續研究之必要性。

有關諮商歷程的探討，Gelso 和 Carter (1985) 曾指出工作同盟 (working alliance) 為諮商過程中的重要變項，從諮商過程中諮商員與當事人間之工作同盟強度與品質，即可判定諮商關係的優劣。Horvath 和 Greenberg (1989) 亦認為同盟的定義涵蓋面較過於單純的傳統諮商關係為廣。而諮商過程中之另一重要變項：晤談感受 (session impact)，則著眼於諮商段落中，諮商對諮商員與當事人之衝擊與影響。陳慶福 (民 84) 曾以工作同盟、晤談感受與口語技巧探討其在諮商歷程的變化，結果發現諮商員與當事人間之高、低同盟與諮商員及當事人晤談感受，以及其使用之口語技巧有明顯不同。

一、網路諮商的意涵及其發展

電腦與網路應用於諮商輔導上涵蓋了許多層面，包括：分享諮商專業資源、生涯輔導、測驗與評量、個別諮商、團體諮商、自助社群、諮商員教育和督導 (王智弘, 民 89, 民 92, 民 93; 王智弘、楊淳斐, 民 87; 李書藝, 民 93; 吳百能, 民 83; 林世鴻, 民 92; 林昭伶, 民 94; 林朝誠, 民 90; 張景然, 民 89, 民 91; 張德聰、黃正旭, 民 90; 鄭惠君, 民 95; Bloom & Waltz, 2000; Boer, 2001; Christie, 1998; Derrig-Palumbo & Zeine, 2005; Hsiung, 2002; Kirk, 2000; Kraus, Zack, & Stricker, 2004; Samby, Maddux, Zirkle, & Henderson, 2001; Sampson, Kolodinsky, & Greeno, 1997) 等。

對於網路諮商的意涵上，國內有學者認為在透過網路與視訊設備的協助下，彼此見到容貌、聽到聲音，所進行的即時個別諮商活動，方能稱得上是「網路諮商」(楊明磊, 民 87); 亦有學者將網路諮商分為廣義與狹義的定義，廣義者泛指「在網路上提供的各種諮商服務」，可以「網路諮商服務」一詞稱之；狹義者，則特指「在網路上以一對一的特定專業諮商關係為基礎所持續進行的專業諮商過程」，用語可以「網路個別諮商」、「網路團體諮商」等稱之 (王智弘, 民 87)。而目前較被普遍接受的網路諮商定義是由美國合格諮商委員會 (National Board for Certified Counselor, NBCC) 於 1998 年所提出的「當諮商師與分隔兩地或身處遠方的當事人運用電訊方式在網路上溝通時，所從事之專業諮商與資訊提供之實務工作」即為網路諮商 (王智弘, 民 87; 張景然, 民 89)。

網路諮商的服務型態包含了網站 (Homepage)、電子佈告欄 (Bulletin Board System)、討論區、電子信件 (E-mail)、聊天室 (Chat)、線上測驗與評量、網路電話 (I-phone) 與網路即時視訊 (Real-time Video) 等型態 (王智弘、楊淳斐, 民 87; 王智弘、林清文、劉淑慧、楊淳斐、蕭宜綾, 民 91)。由此等網路諮商服務的型式看來，凡只要是利用網路科技為中介者皆可稱做為網路諮商，而其在用語上也多所分歧，舉凡 WebCounseling、online counseling、cybercounseling、online therapy、online psychotherapy 名稱皆可稱為「網路諮商」、「線上諮商」或「網路諮商服務」(王智弘等人, 民 91)。可見，採用廣義的定義較能涵蓋實務上的發展狀況。

國內的網路諮商服務，主要是由諮商機構提供的免費服務，包括學校諮商機構 (如中山大學、中央大學、陽明大學、交通大學、雲林縣輔導計劃輔導團向日葵計劃線上諮商等) 和社區機構 (如高雄張老師、台北市生命線、台北張老師、心靈園地、台灣心理諮商資訊網) 等 (王智弘, 民 93; 王智弘等人, 民 91)。服務型態主要以電子郵件形式為主，亦有提供聊天室、電子佈告欄、留言板、討論區等各種服務型態，國內網路諮商服務的發展亦十分迅速。

二、網路諮商的相關議題

將網路運在諮商輔導上，網路運用於助人專業不免會遭遇一些相關的議題，諮商員與當事人在網路諮商過程中，是隱藏於螢幕兩端，互不見顏色，也聽不見彼此的聲音，諮商過程僅依賴鍵盤傳輸文字，溝通想法。目前網路諮商發展上所面臨的一些挑戰，基本上要面對包括了倫理、法律、科技介面和網路安全等方面的考慮（王智弘、楊淳斐，民 87，民 92；楊明磊，民 87）；而其中倫理議題包括了：諮商員資格能力、專業關係、知後同意、評量診斷與技術使用、保密與預警、避免傷害、收費與廣告、多元文化與當事人接受服務的公平性等問題；在法律上則有法律管轄權、網路犯罪、防治著作權與消費者權益等相關問題；而科技介面的問題，也就是助人專業人員如何看待、學習與引進網路科技於專業工作中的問題，則促使助人專業人員要進行觀念與轉變、技能的學習、工作程序的改變、軟硬體設備的投資、科際整合的工作態度與方式、相關資源與人力的整合與數位化工作環境的建立等科技介面的問題；最後有關網路安全性的顧慮則有網路駭客、電腦病毒、軟硬體安全性與資料管理的安全等。

因此，為提升網路諮商的效能，網路諮商工作也藉由實務經驗的累積提出了適用於網路諮商上的可行理論取向與諮商模式，就目前相關文獻的探討所得，在網路諮商工作中被建議採行的理論取向與工作模式包括：敘事治療、焦點解決、多重模式、認知行為治療、現實治療、危機介入模式與一次單元諮商模式等（王沂釗，民 90；王智弘、楊淳斐，民 90，民 93，民 95；李書藝，民 93；張勻銘，民 94；Collie, Mitchell & Murphy, 2000; Day & Schneider, 2000; Derrig-Palumbo & Zeine, 2005; Jedlicka & Jennings, 2001; Polauf, 1997）；相關的實務技巧則包括情緒深化、關係增進、文本呈現、程序設計與媒體運用等技巧（王智弘、楊淳斐，民 90；Collie et al., 2000; Murphy & Mitchell, 1998; Walther & D'Addario, 2001; Wolf, 2000）。在網路諮商漸次發展出可行理論模式與實務技巧的同時，透過實徵性的諮商歷程研究以進一步探討網路諮商的互動過程內容，對於此等新起的諮商工作型態之效能提升或後續發展，具有非常重要的意義與實際的需求。

三、諮商歷程中的助人技巧、工作同盟與晤談感受的研究

（一）諮商助人技巧

在過去諮商員在諮商過程是否能合適地使用助人技巧，常被視為影響諮商效果的重要因素之一，著名的諮商技巧訓練專家 Ivey（1994）和 Egan（1998）皆認為諮商助人技巧應採用微觀技巧（microskills）途徑，逐步訓練及教導諮商學習者精熟每一諮商技巧，最後達到統整與應用。而諮商員在諮商過程使用助人技巧則常透過口語方式來實施，諮商員使用特定的助人技巧之模式，似乎與諮商員個人信念、理論取向與所受的訓練有關。此外，初期諮商員較為缺乏文化意識，不意覺察文化的影響力，需經歷專業理論的挫折經驗才得以促發諮商員的文化反省能力（洪莉竹、陳秉華，民 92）。初始諮商員在助人技巧實施上常與專業或有經驗諮商員有明顯之差異，初始諮商員在諮商過程中長常詢問當事人較多的問題，但做較少的回答、呈現較多無關與低品質的反應、相較於專業或有經驗的諮商員，初始諮商員在助人技巧使用上較少彈性及變化（Lonborg & Daniels, 1991; Tracey, Hays, Malone, & Herman, 1988）。

Hill-Carter 與 O'Farrell（1983）發展的「諮商員/個案口語反應模式類別系統」，以及 Hill 和 O'Brien（1999）發展之「助人技巧系統」廣被研究諮商員助人技巧上使用，國內這方面的研究如，許秀惠（民 82）、林瑞吉（民 86）、陳慶福與謝麗紅（民 83）、陳慶福（民 84）皆曾針對諮商員口語反應模式及助人技巧進行研究。許秀惠（民 82）配對八組碩士層級諮商員，各與當事人進行三次諮商，並

對諮商員所使用之 14 類助人技術分析，結果發現諮商員使用最頻繁的助人技巧分別是：輕微鼓勵、開放式問句、重述、反映和封閉式問句，隨著諮商次數的增加，輕微鼓勵、沉默、贊成-再保證、直接引導與解釋等會逐漸增加；陳慶福與謝麗紅（民 83）則配對八組碩士層級準諮商員與當事人，李筱蓉（民 84）採用過程研究取向，以錄影和人際過程回憶訪談的方式蒐集五位有經驗的諮商師與當事人，在實際心理治療中前三次晤談中的互動行為，林瑞吉（民 86）以碩士層級諮商員之八次諮商中的前四次的口語互動進行分析，結果皆與許秀惠（民 82）研究所得接近。

Hill 和 O'Brien（1999）將助人歷程劃分為：探索、洞察與行動三個階段，而其中贊成-再保證、開放式問句、封閉式問句、重述與情感反映為探索階段諮商員主要使用之助人技巧，而挑戰解釋自我表露與立即性為洞察階段之主要助人技巧，提供訊息與直接引導則為行動階段的主要助人技巧，Hill 整理實徵上的研究諮商技巧約佔助人歷程的比例如下：開放式問句約佔 9~13%，情感反映與重述佔 10~31%，挑戰佔 1~5%，解釋佔 6~8%，自我表露佔 1~4%，提供訊息佔 11~24%與直接引導佔 5%。而在一些細部探討這些助人技巧的研究中，解釋是唯一被一致認為對當事人有幫助的技巧，直接引導與封閉式問句則不被認為是有效的助人技巧（Elliot, 1985; Hill, Carter, & O'Farrell, 1983）。

綜合國內外研究，可將諮商或助人技巧使用情形歸為三類，最常使用的為：輕微鼓勵、重述、封閉式問句、開放式問句和反映為第一類；中度使用之贊成-再保證、直接引導、其他和解釋第二類；最少使用的沈默、自我揭露、面質、和非口語線索第三類。本研究採用 Hill 和 O'Brien（1999）發展之諮商員包括 12 個類別之「助人技巧系統」。

（二）工作同盟

治療關係為諮商的情境變項，而若要成功的助人，建立強的工作同盟是必須的（Gelso & Carter, 1985），人際歷程取向的諮商則視工作同盟為促進當事人改變的媒介（Mallinckrodt, 1996），不少實徵研究也證實工作同盟與諮商效果有顯著相關（Horvath & Symonds, 1996; Mallickrodt, 1996; Patton, Kivlighan, & Muiton, 1997），經由許多專家及研究者對諮商關係不斷的探討，對諮商關係的概念逐漸形成相近的概念，許多名詞諸如：治療同盟、協助同盟、工作同盟逐漸替代原因單純的諮商關係概念（陳慶福，民 84）。Bordin（1979）認為工作同盟有三個要素：諮商員與當事人對諮商目標（goal）的同意，也就是雙方建立共同要達成的目標、雙方對諮商中要達成目標的工作（task）之同意，即彼此對於完成目標之工作分配同意且願遵循之、當事人與諮商員之間的連結（bond）的發展。

在工作同盟對於心理症狀的改變研究上，Mallickrodt（1996）曾以接受短期諮商之 34 位當事人進行研究，在諮商前與諮商後當事人都施行測量社會支持量表（SPS）與心理症狀量表（BSI）測驗，而在第 3 次諮商段落與所有諮商段落結束後，當事人填寫工作同盟量表，研究者以路徑分析的方法分析資料，結果發現工作同盟與當事人社會支持的改善有正相關，而社會支持的改善也與症狀減低有關。

影響工作同盟的因素很多，一般而言，諮商中進行聚焦與諮商效果呈現相關，而工作同盟的強度與在諮商中針對重要事件進行處理次數是呈現正相關（Kivlighan & Arthur, 2000）。Dunkle 和 Friedlander（1996）對諮商員經驗和人格特質是否影響諮商的工作同盟進行探討，此研究以第 3 到第 5 次諮商段落進行分析。研究發現，諮商員的工作經驗並不能直接預測諮商中的工作同盟的工作與目標得分，諮商員本身特質若是敵意性弱，在社會支持網路越好、和人接近感到舒服程度越好者，其與當事人在連結關係上表現會較好。另外，洪雅鳳（民 86）針對依附與同盟的關係上，則發現與當事人依附與工作同盟無關，但其推測當事人依附特質可透過某種形式而與諮商員對工作同盟的評量有關。

另有一些研究亦顯示，不同的諮商活動、主題、情緒和助人行為也都與同盟關係的關聯。Sexton、

Hembre 和 Kvarme (1996) 以 32 次諮商段落進行研究，發現在高度同盟的諮商段落裡，會引發較多的情緒涉入，而諮商員會出現較多的關心與照顧，當事人往往也會感到受照顧且對諮商員回應出較少的失望與沮喪，因此也就形成高度工作同盟關係，而倘若在第一次諮商就有大量的情緒宣洩，同盟關係往往就會形成。Wei 和 Heppner (2005) 以台灣四個諮商中心總共 31 對諮商員及當事人為對象，探討初次晤談中諮商師和當事人對工作同盟之知覺與評量，研究發現當事人知覺到諮商師的可信賴，諮商員知覺到本身問題解決風格能預測當事人對工作同盟的評量，而非諮商師自評之工作同盟。

同盟強度與品質對諮商的影响為何？Horvath 和 Marx 於 1990 年認為不同的當事人其同盟的強度亦不同，人際能力或技巧與個人內在變項對同盟往往有影響，當當事人有較多社會關係的困擾或為家庭關係不良者，較難發展強而有力的同盟，較少心理關注的當事人在諮商中的同盟強度亦較弱（引自陳慶福，民 84），而其實工作同盟是相當主觀的，Gelso 和 Carter (1985) 認為因為諮商員與當事人之間的「世界觀」（指個人對環境的知覺程度和態度）相似與否，常是決定工作同盟程度的重要因素，陳慶福（民 84）、陳斐娟（民 85）、洪雅鳳（民 86）、Tichenor 和 Hill (1989) 以及 Horvath 和 Marx (1990) 的研究均發現，諮商員與當事人所評定的工作同盟得分的相關高低不一。一些研究則發現當事人評量工作同盟得分大多比諮商員來的高（陳慶福，民 84；Bachelor, 1991；Marziali, 1984）。

在工作同盟發展的趨勢上，Lichtenberg 和 Hummel (1999) 研究顯示，在諮商歷程中，當當事人感到被了解時，以及諮商員覺得了解當事人時，兩者之工作同盟得分之評量皆非呈直線上升趨勢，研究亦顯示在諮商中期，工作同盟可能會呈現下降趨勢。Patton 等人 (1997) 所進行 6 位諮商員配對 16 位當事人，探討諮商歷程與效果的關係，在使用因素分析後歸納出諮商歷程的四個向度：諮商助人技巧、工作同盟、當事人抗拒、移情，其中工作同盟得分呈直線上升趨勢，或是以二次方程式曲線上升，而中等強度的工作同盟與諮商效果有顯著正向關係，二次方程式曲線的同盟發展趨勢也與諮商效果有關。此研究以精神學派分析當事人在治療的過程，發現諮商開始時當事人會有抗拒情形，之後產生當事人移情，待助人技巧介入後，漸漸會生工作同盟關係。李筱蓉（民 84）的研究發現，諮商員在初期晤談過程中，基本上是以表現與工作向度有關的意圖為主，但會視個案來談問題的性質而調整，在工作向度上，以蒐集資料出現的頻率最高；在情感向度上，則以出現支持同理和情感探索兩意圖的頻率較高。陳慶福（民 84）的研究發現四次諮商中諮商員與當事人之間同盟強度皆呈直線上升趨勢，在其四次諮商中，第四次同盟強度大於第三次，第三次同盟強度大於第二次，第二次同盟強度大於第一次，此現象說明了諮商員與當事人在同盟之目標、工作與連結皆逐漸增強。而陳斐娟（民 85）的研究發現，諮商員、當事人在四次諮商中的工作同盟評量上，多數諮商員與當事人評量第一次諮商的工作同盟強度最低。由此可知，整體上在諮商初期，同盟強度大致隨著諮商次數增加而增強。

（三）晤談感受

在進行諮商時，常常會被懷疑的與探討的就是能否了解諮商的效果如何，因此諮商的評量也備受重視。

過去在諮商的短期效果常以晤談感受（session impact）來進行評量，晤談感受係指諮商段落後的立即衝擊與影響，包括了諮商員與當事人對諮商段落的評價，以及他們在晤談之後的情感狀態（Stiles & Snow, 1984）。Stiles 和 Snow 發展晤談感受量表（Session Evaluation Questionnaire, SEQ），包含了深度性、順暢性、正向性與激動性。目前國內許多研究者皆曾以晤談感受量表來評定諮商後的立即效果（洪雅鳳，民 86；陳斐娟，民 84；陳慶福，民 84；鄭至雅，民 88）。諮商員與當事人在晤談感受的評量與認定上，Dill-Standiford、Stiles 和 Rorer (1988) 的研究發現，當事人在評量晤談深度性較諮商員高，諮商員在正向性的評量上則較當事人高。Horvath 和 Marx (1990) 的研究發現，當事人

在正向性與激動性評量上傾向比諮商員高些，且諮商員與當事人僅在深度性的評定有顯著相關，當事人在正向性與激動性評量上傾向比諮商員高。

Stiles 和 Snow (1984) 的研究發現，晤談感受的四個分量表間的僅有中度到低度相關，而其中當事人評定深度性與順暢性上比諮商員來得高。陳慶福 (民 84) 的研究中發現，諮商員與當事人在晤談感受的認定則僅呈中度關係。而吳秉衡 (民 95) 探討過早結案/共同決意結案的諮商員與當事人，所知覺的第 1 和第 3 次評量晤談感受四個分量表得分上則無差異。上述不太一致的研究結果似乎意味諮商員與當事人彼此在晤談感受的認定上往往有差異。

在工作同盟與晤談感受關係的研究上，陳慶福 (民 84) 諮商員高度同盟與晤談感受中的深度性、激動性關係較為顯著，與順暢性、正向性約呈中度顯著關係。洪雅鳳 (民 86) 的研究則發現，工作同盟中工作分量表得分可預測晤談感受得分，亦是說如果諮商員對工作的認定越好的其晤談感受亦更好，但是當事人的部份則是在工作同盟的中對目標的確定越好的話，其晤談感受亦更高；而在評量晤談感受四個分量表得分間的相關上，順暢性與深度性達統計顯著水準。

Fitzpatrick、Iwakabe 和 Stalikas (2005) 探討諮商員在工作同盟知覺差異對晤談感受影響的研究中，以四十八組諮商配對，結果發現諮商員和當事人在工作同盟評分上的差異並不影響當事人對晤談感受的評量。Lichtenberg 和 Hummel (1995) 則以工作同盟量表與晤談感受量表進行了七組諮商配對，了解諮商關係中的發展，其結果顯示，無直接證據顯示工作同盟與晤談感受有直接關係。

儘管上述研究結果不盡相同，但綜合上述國內外有關晤談感受的研究結果可知，晤談感受與諮商關係是為正向關係，與工作同盟亦是，而當事人的評定晤談感受往往較諮商員為強烈，但諮商員與當事人在晤談感受的認定上常是不太一致的，在網路諮商晤談感受的評定上是否一致，值得進一步探討。

(四) 網路諮商歷程研究

目前國內外針對網路諮商的相關的實徵研究不多，王郁文 (民 90) 調查大學生網際網路使用行為、性別、社會焦慮與網路諮商意願、生活適應問題接受網路諮商意願關係，發現大學生接受度最高的方式為匿名且不需要見面的網路諮商，除了生活與生涯適應外，在面對性愛、人際、家庭等困擾時且大多困擾都傾向能匿名接受網路諮商，可見網路的匿名性特質有和求助者使用網路諮商的服務。在有關網路個別諮商上的實徵研究方面，李書藝 (民 93) 以網路即時通為網路諮商媒介，運用焦點解決理論取向進行網路即時諮商的研究，發現焦點解決之理論取向可適用於網路即時諮商之情境，即時通亦是可行的網路即時諮商工具。惟此等研究結果在鄭惠君 (民 95) 嘗試以聊天室為網路諮商媒介，亦運用焦點解決以進行人際困擾大學的輔導成效研究中，並未得到進一步的支持，雖然接受輔導協助的當事人在事後訪談中皆表示其人際困擾狀況有得到不同程度的改善，但在量表得分的表現上，實驗組與控制組之間並未達改變的顯著差異，研究者指出，未真正招募與篩選到真正有人際困擾狀況的當事人參與此一研究，可能是造成研究結果不如預期的原因。

另一以網路聊天室為網路諮商媒介的實徵研究，則為張勾銘 (民 94) 以「台灣心理諮商資訊網」所設計之聊天室形式之網路諮商介面，運用認知治療理論取向進行以憂鬱情緒當事人對象之網路即時諮商研究，經採質性研究之內容分析法為主要研究設計架構，於網路諮商時收集相關之質化資料，並收集當事人填寫之「貝克憂鬱量表第二版」分數為量化資料，結果顯示認知治療網路諮商對當事人之憂鬱情緒之減緩有所助益或具支持作用，肯定了認知治療取向網路諮商對憂鬱情緒當事人的正向諮商效果。張景然 (民 91) 另以網路團體諮商進行研究，將四名團體諮商員分為兩組，分別對 12 位自願參與團體成員進行為期六週的網路團體諮商，透過逐字稿分析與事後訪談，發現網路團體諮商有不同於傳統面對面團體諮商的風貌，領導者與成員的角色較為均等、互動較為充分也可藉由聊天室的「悄悄話」功能設計進行協同領導的溝通與即時督導的功能，但團體的進展較為緩慢，團體

運作的結構性也較弱。

除上述之聊天室或即時通等網路即時諮商形式之外，林昭伶（民 94）則以非即時互動的留言板為研究場域，係採質的研究取向，對「台灣心理諮商資訊網」的留言板使用者進行深度訪談，以探討求助者的知覺歷程，發現留言板可做為銜接一對一即時網路諮商之管道，並可提供「問題解決」與「情緒處理」的功能。上述的研究大體上對網路諮商的效能提供較為正向的實徵資料。

至於有關網路諮商歷程的研究方面，Chang、Yeh 和 Krumboltz（2001）曾針對 16 位亞裔美國男性大學生進行線上支持團體（On-line Support Group, OSG）的研究，在成效評量上，團體參與者感受在團體中被支持，覺得討論主題很中肯、舒服並與其他成員有連結的感受，喜歡化名甚於真實姓名，在討論中有很高比例的成員自我揭露與訊息提供，且有 58% 是由團體其他成員提供，但在種族認同與自尊的提升上與控制組並無顯著差異。

張景然（民 89）針對 5 名準諮商員進行網路諮商歷程中諮商口語技巧探討，發現諮商員在網路諮商情境比起面對面諮商明顯常用的諮商技巧為：輕微鼓勵與贊成-再保證，網路諮商中比較不足的有：重述、反映情緒、高層次同理心、蒐集資料、補充、摘要、探索情緒，當事人部份，在描述事件、情緒體驗、說明態度、同意、否定、澄清等項目上較少有機會探索或表達，不過以單一諮商技巧出現數量而言，當事人在網路諮商中也有充分的機會描述事件和體驗情緒，而由「同意」反應的頻繁程度來看，當事人也能在網路上充分接收到諮商員所表達的同理心。而諮商員的經驗報告方面，準諮商員在進行網路諮商時的感覺是比較沒有壓力，當事人比較沒有戒心，準諮商員能從容應用諮商技術處理個案問題，但也不容易掌握當事人的非口語行為，網路即時諮商的型式對於諮商歷程研究與諮商員訓練均有實質的助益。

方 法

一、研究參與者

本研究以某師範院校諮商輔導研究所碩士班，選修第二年諮商實習生擔任準諮商員，準諮商員在參與本研究前曾修習諮商理論、諮商技術及個別諮商等相關課程，及先前接受過一學期諮商實習及督導，目前正修習第二學期之諮商實習並同時接受督導，當事人則為同校六名篩選後應邀接受諮商之大一新生；本研究先抽取兩個班級進行「大學生心理適應量表」班級團體測驗，從中隨機篩選出「家庭及人際關係」適應力指標低於一個標準差之六名學生為當事人，再將當事人隨機分派為網路即時諮商組與晤談諮商兩組，每組各三人。

本研究在進行前特別安排三名準諮商員接受接案前訓練及說明，內容包括：「網路諮商之型式、網路諮商的意涵、網路特性的介紹與探討」（80 分鐘）、「網路即時諮商技巧的認識」（80 分鐘）、網路即時諮商試驗與模擬，使準諮商員對於網路即時諮商加以了解，研究者並與三位準諮商員實際演練一次網路即時諮商程序，以避免研究上造成系統誤差。

二、諮商情境設施

（一）網路即時諮商情境：

本研究以 BBS 站中之一對一聊室為此次的網路即時諮商情境，在網路系統傳輸速度與穩定性的考量下，BBS 對於準諮商員與當事人來說，為速度快、熟悉且方便之空間，且指定準諮商員與當事人皆於校內的學生宿舍內進行網路即時諮商，使諮商情境一致。

(二) 晤談諮商情境：

本研究中以晤談個別諮商室為本研究之晤談諮商情境，諮商室內擺設三張椅子與一張桌子供諮商時使用，準諮商員與當事人進入諮商室可自行選擇適合位置進行諮商，此諮商情境類似一般學校、機構中之諮商室設施。

三、研究工具

(一) 大學生心理適應量表

本量表係由陳李綱（民 89）編製，測驗功能是瞭解大學生適應問題與困難所在與評估與診斷大學生心理適應問題。量表共 108 題，為 Likert 五點量表形式，可測出大學生六個適應力指標，分別為：「問題解決及決策力」、「家庭與人際關係」、「個人自信及勝任力」、「學習適應力」、「情緒適應力」、「價值判斷力」。本研究中以此量表作為篩選當事人之研究工具。

(二) 諮商員助人技巧系統

本研究採用 Hill 和 O'Brien（1999）年所編諮商員「助人技巧系統」，其 12 類諮商員口語技術分別為：贊成-再保證、封閉式問句、開放式問句、重述、情感反映、挑戰、自我表露、立即性、提供訊息、直接引導、解釋和其他。

(三) 工作同盟量表

本量表係為 Horvath（1981）依據 Bordin 工作同盟觀點所發展的，量表共 36 題，為 Likert 七點量表形式，每個向度各 12 題分別評量工作同盟三個成份，為諮商員、當事人平行量表。而此量表是評量晤談諮商過程中諮商員與當事人間同盟的三個成份：對工作（task）的同意、對目標（goal）的同意、諮商員與當事人間的連結（bond）。本研究所採用量表為陳慶福（民 84）依六位具諮商博士學位及諮商實務經驗專家，重新依中文翻譯及歸類修訂之工作同盟中文量表。六位專家在「工作」、「目標」和「連結」三個分量表之評分與原量表一致性分別為：.83、.93 和 .89。

(四) 晤談感受量表

為 Stiles 和 Snow（1984）所發展，共 24 題，為 Likert 式七點量表形式，分為四個向度分別為：「深度性」--晤談參與者感受晤談的力量及價值、「順暢性」--感受到晤談愉悅及舒服的程度、「正向性」--晤談後自信的程度與清晰、高興的感受、「激動性」--晤談後產生有活力與興奮的感受。本研究採用陳慶福（民 84）依六位具諮商博士學位及諮商實務經驗專家，重新依中文翻譯及歸類修訂之晤談感受中文量表。六位專家在「深度性」、「順暢性」、「正向性」和「激動性」四個分量表之評分與原量表一致性分別為：.97、.97、.87 和 .96。

四、研究程序

本研究於大一新生班級中實施「大學生心理適應量表」團體測驗，根據「家庭與人際關係」分量表篩選符合人際困擾標準之當事人中，隨機抽取出六名當事人，隨機分派為「網路即時諮商組」與「晤談諮商組」，每組各三名。研究者邀請三位修習過諮商相關課程之準諮商員擔任本研究之諮商員，並請諮商員簽署諮商研究同意書，且每次諮商後，接受一位博士層級諮商實習教師督導。本研究準諮商員與當事人來自同校，但彼此不認識，在實施研究前分別對網路即時諮商組及晤談諮商組與當事人說明研究之目的、實施程序、諮商時間、次數、隱私的保密與網路安全性等相關事務，並提供當事人對研究相關疑問之解答，及請當事人簽署諮商同意書，然後將三名準諮商員與六名當事人隨機配對，一名準諮商員搭配一名網路即時諮商組當事人、晤談諮商組當事人各一名。

本研究在確定準諮商員與當事人每次的諮商時間後，於特定時間於 BBS 網站上進行 50 分鐘諮

商；晤談諮商組之諮商時間亦為 50 分鐘。每次諮商結束後，準諮商員填寫「工作同盟量表--諮商員版」與「晤談感受量表」，當事人則填寫「工作同盟量表—當事人版」、「晤談感受量表」，依此程序在每一位準諮商員分別與網路即時諮商組、晤談諮商組，兩組準諮商員分別與當事人諮商四次。

五、資料分析

本研究共分兩組進行，總計獲取 12 卷錄音帶、12 份網路對話記錄、48 份工作同盟量表、48 份晤談感受量表。資料分析方式如下：

(一) 助人技巧系統

第一位研究者首先邀請一位對助人技巧熟悉之諮商輔導研究所二年級研究生擔任協同分析者，分別依據 Hill O'Brien 之諮商員助人技巧系統，抽取一份諮商逐字稿各自進行試驗性歸類，將兩者不同之處進行討論，以使雙方達成對歸類的一致性，之後抽取網路即時諮商 3 組與晤談諮商 3 組，共六組配對的諮商轉錄逐字稿，協同分析者與研究者各自進行助人技巧歸類分析。協同分析者歸類完畢後，與研究者歸類進行比較分析，以 $A/A+B$ 的公式計算出此六份資料的一致性，(A 為歸類相同之單位，B 為歸類不同之單位)，其信度分別為 .86~ .94 間。

最後由研究者與協同分析者重新共同處理研究中的 24 份諮商轉錄逐字稿。

(二) 工作同盟量表與晤談感受量表

將所有準諮商員與當事人在兩種諮商情境中填答的工作同盟量表與晤談感受量表問卷，先以 SPSS 10.0 中文版統計軟體，計算每次準諮商員與當事人的工作同盟與晤談感受量表中各分量表之得分。

本研究研究流程圖如下：

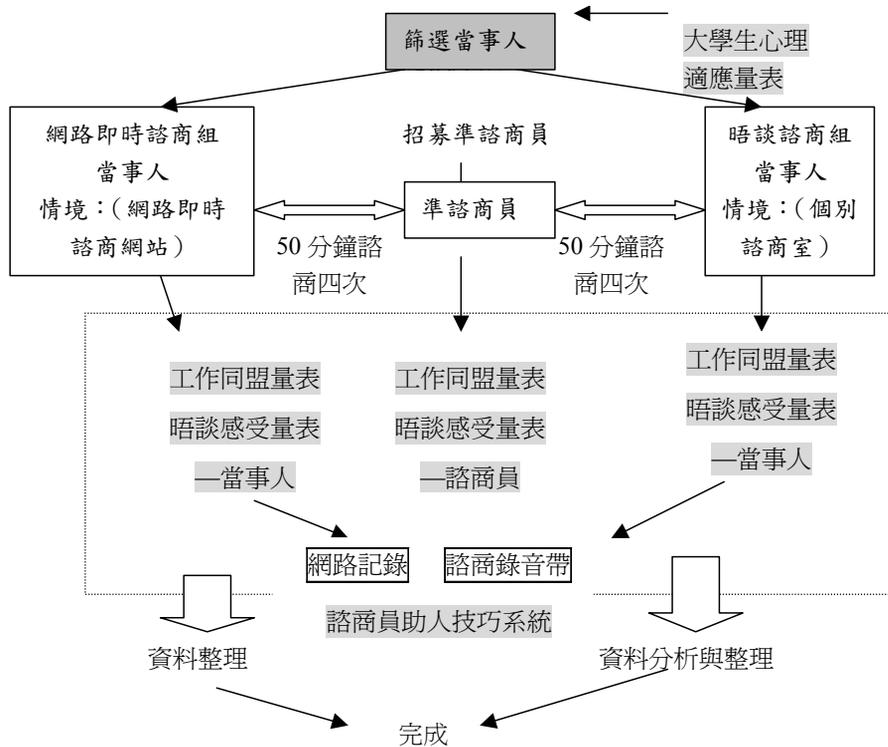


圖 1 研究流程圖

結果與討論

根據上述分析步驟與結果，可發現網路即時諮商組之準諮商員助人技巧、工作同盟與晤談感受等變項的表現上與晤談諮商組差異不大。以下將其依次說明準諮商員「助人技巧」、「工作同盟」與「晤談感受」之資料分析結果。

一、諮商員助人技巧

三名準諮商員在網路即時諮商情境助人技巧使用情況中，開放式問句使用次數最多，其次為封閉式問句、重述，而情感反映在諮商前期出現一些，但在後兩次諮商呈現明顯減少的趨勢，挑戰與解釋出現次數不多但隨著諮商次數遞增加。

網路即時諮商中準諮商員使用的助人技巧，以開放式問句、封閉式問句與重述為最常使用，使用比率為全部助人技巧的 61%，而這些助人技巧使用比率尚符合 Hill 和 O'Brien 所歸納的助人歷程階段探索階段出現比率。在探索階段諮商員主要的工作為探索資料及與當事人建立良好關係，網路即時諮商中，諮商員多是以開放式問句與封閉式問句了解當事人的問題層面並運用重述表示了解。較為特殊情形為情感反映使用很少。以國內許秀惠(民 82)、陳慶福與謝麗紅(民 83)、陳慶福(民 84)、林瑞吉(民 86)等準諮商員之諮商技巧的研究作比較，本研究中網路即時諮商中準諮商員使用情感反映次數較少，可能原因為準諮商員對此助人技巧不擅使用，抑或是網路情境中情感反映較難使用。

本研究發現隨著諮商次數的增加隨著上升的助人技巧有：挑戰、提供訊息、直接引導與解釋，相較 Hill 和 O'Brien 助人三個階段歷程來看，挑戰與解釋為洞察階段適用的助人技巧中，提供訊息與直接引導助人技巧屬行動階段常使用技巧，以此來看準諮商員也符合 Hill 和 O'Brien 的助人歷程在這些助人技巧逐漸增加的趨勢，網路即時諮商歷程中助人技巧也隨著諮商次數逐漸進入到洞察與行動階段。至於自我揭露和立即性技巧的使用上，三位準諮商員使用次數明顯偏少。

Hill 和 O'Brien 整理諸多研究發現，在晤談的諮商中情感反映比率為 10~31%之間，挑戰的比率為 1~5%、自我表露比率約在 1~4%之間，解釋為 6~8%，提供訊息約 11~24%，直接引導為 5%左右。相較之下，情感反映、解釋與供訊息是出現較少的技術。整體而言，除了情感反映技巧外，本研究中之準諮商員在助人技巧使用的比率與 Hill 和 O'Brien 所整理的國外文獻比率都相較不遠，但行動階段的助人技巧使用較少，此可能為僅進行四次諮商，諮商歷程剛進入或尚未完全進入行動階段所致。

準諮商員在兩種不同諮商情境中相較下，三名準諮商員在網路即時諮商都出現比率較多的助人技巧有：封閉式問句、開放式問句、重述；出現比率較低的助人技巧則為：挑戰、自我表露、立即性、提供訊息、直接引導、解釋與其他。Sharpley、Fairnie、Tabary、Bates 和 Lee (2000) 以 59 位碩士層級準諮商員配對大學生當事人進行諮商初步會談，發現準諮商員最常使用的助人技巧是：輕微鼓勵、情感反映，本研究所得結果與 Sharpley 等人先前研究結果相近。

「其他」的助人技巧在網路即時諮商出現較多，從諮商內容可推測幾點可能，一為網路即時諮商的技巧涵蓋更多層面，Hill 和 O'Brien (1999) 的 12 類的口語助人技巧未能包含全部網路即時諮商的助人技巧，另一個可能是在諮商前期的場面構成，大多會是歸為其他的技巧，例如聊天問候等，因為耗時的元素，整體的網路即時諮商的助人技巧次數較少，相對在比率的呈現上，會更突顯網路即時諮商在「其他」的助人技巧比率較高。

準諮商員在兩種情境使用情感反映比率比一般研究低些，可能是諮商中當事人提出的問題本身較少有情緒反應，另一個可能為準諮商員對此反應的訓練不夠，但相對比較之下，準諮商員在網路

即時諮商中的情感反映還是比晤談諮商多一些，可能在網路空間多有時間可以思考抓住當事人情緒字眼，另一個可能為網路上較難了解對方情緒，因此準諮商員多使用了一些情感反映探索一些無法較難獲得情緒線索。

表 1 三名準諮商員在網路即時諮商中助人技巧之使用情形

準諮商員 助人技巧	諮商次數				總計 次數	百分比
	一	二	三	四		
開放式問句	54	36	36	28	154	24.84
封閉式問句	27	35	30	32	124	20.00
重述	25	31	20	26	102	16.45
贊成-再保證	16	18	17	23	74	11.94
情感反映	7	11	2	0	20	3.23
其他	14	15	18	8	55	8.87
直接引導	2	3	5	12	22	3.55
解釋	3	5	5	7	20	3.23
立即性	3	6	6	2	17	2.74
提供訊息	2	0	8	5	15	2.42
自我表露	4	1	2	2	9	1.45
挑戰	1	2	2	3	8	1.29
總計	158	163	151	148	620	100

表 2 三名準諮商員在網路即時與晤談諮商助人技巧之使用的情形

	網路即時諮商		晤談諮商		
	次數	百分比	次數	百分比	
贊成-再保證	74	11.94	96	6.05	贊成-再保證
封閉式問句	124	20.00	455	28.69	封閉式問句
開放式問句	154	24.84	252	15.89	開放式問句
重述	102	16.45	448	28.24	重述
情感反映	20	3.23	41	2.59	情感反映
挑戰	8	1.29	24	1.51	挑戰
自我表露	9	1.45	49	3.09	自我表露
立即性	17	2.74	23	1.45	立即性
提供訊息	15	2.42	48	3.03	提供訊息
直接引導	22	3.55	55	3.47	直接引導
解釋	20	3.23	39	2.46	解釋
其他	55	8.87	56	3.53	其他

二、工作同盟

網路即時諮商的工作同盟結果，在工作、連結與目標三個分量表，所呈現的趨勢大體上相當雷同，皆為隨著諮商次數數值提升。此結果意指在網路即時諮商中，準諮商員與當事人的工作同盟關係隨著諮商次數數值漸升，其中包含了雙方對工作的同意、目標的認定、雙方彼此的關係，而要成功的助人，建立強的工作同盟是必須的（Gelso & Carter, 1985），此也意指網路即時諮商已有達到成功助人的必要條件。由圖 2、圖 3 與圖 4 之數值顯示，當事人對工作同盟三個向度之評定，皆高於準諮商員，此與 Marziali (1984)、Bachelor (1991)、Lichtenberg 和 Hummel (1999) 等研究符合，也與晤談諮商數值趨勢雷同，推測原因是在諮商中，當事人常是被關心者，因此對諮商投入感受較為強烈。

以趨勢來看，本研究網路即時諮商中之工作同盟的變化情形幾乎都是直線上升，此趨勢符合了陳慶福（民 84）、陳斐娟（民 84）的研究發現，在第一次諮商工作同盟強度會最低，本研究之發現亦與 Patton 等人（1997）的研究工作同盟在不同段落的諮商中呈直線上升或呈現二次方程式曲線吻合。網路即時諮商與晤談諮商的數值比較上，三位準諮商員在網路即時諮商與晤談諮商的工作同盟趨勢都呈現上升的情形，但兩種情境間的差異不大。

比較諮商員在網路即時諮商與晤談諮商情境，可發現二者在數值上是互有消長，但趨勢雷同，而準諮商員在工作同盟呈現趨勢也大致相同，整體都是呈現上昇狀態，對網路即時諮商來說，以此網路溝通方式，也同樣在四次諮商中與當事人發展工作同盟關係，且達到與晤談諮商類似的數值與趨勢。以下以圖 2、圖 3 及圖 4 分別呈現網路諮商之諮商員、網路諮商之當事人與晤談諮商之諮商員在工作同盟之工作、連結、目標三個分量表評分數值：

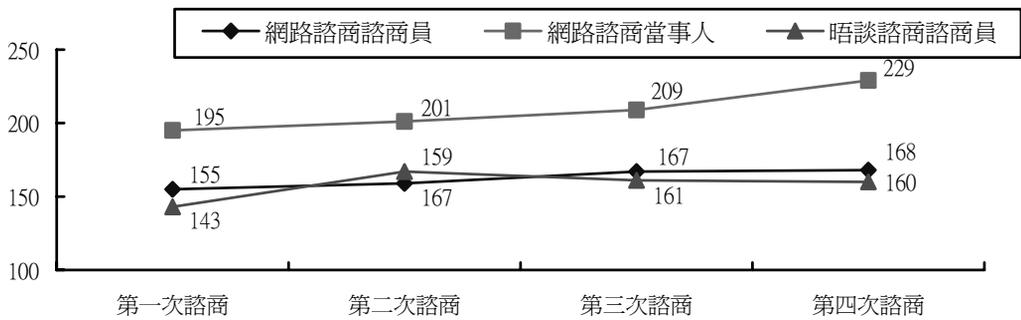


圖 2 工作同盟「工作」分量表數值圖

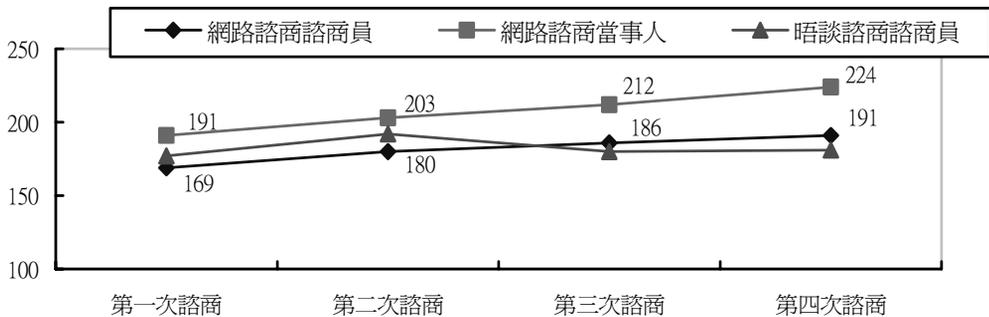


圖 3 工作同盟「連結」分量表數值圖

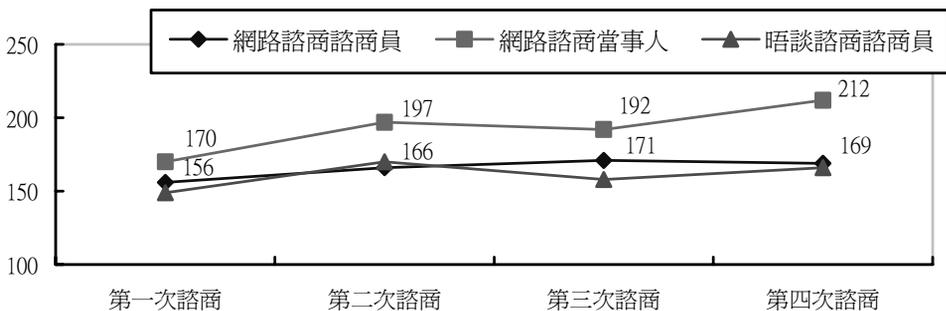


圖 4 工作同盟「目標」分量表數值圖

三、晤談感受

網路即時諮商的晤談感受情形，順暢性、深度性和正向性部分中可發現第三次諮商後準諮商員與當事人數值上較為一致，推斷在網路即時諮商溝通模式的環境下，需多次的溝通後，此為網路人際發展之關係歷程。另外激動性量表中發現每位參與者在網路上的起伏不定，推斷與網路的經驗多寡有關，而準諮商員在此分量表穩定些，顯示準諮商員在情緒與興奮的感受上仍比當事人較為穩定，且整體來說晤談感受仍是隨諮商進行而逐漸提昇。在 Dill-Standiford 等人（1988）的研究中發現，當事人較諮商員評量晤談深度性較高，諮商員則是評量正向性較高，Horvarh 和 Marx（1990）的研究則是當事人在正向性與激動性評量得分會比諮商員高，本研究準諮商員在正向性上並未高於當事人，此似乎顯示在網路即時諮商及晤談諮商情境下，當事人較準諮商員對網路即時諮商較有自信及高興之感受。

本研究晤談感受之評量結果亦大致與 Stiles 和 Snow（1984）的研究吻合，晤談感受各個量表之間，僅存中到低度相關，而其中當事人評定深度性與順暢性上比準諮商員來得高。此結果與陳慶福（民 84）研究符合，準諮商員與當事人在晤談諮商的晤談感受及網路即時諮商上一致性並不高。林瑞吉（民 86）研究顯示當事人評定比準諮商員高的原因與經驗有關，但此次網路即時諮商經驗對準諮商員與當事人都是新鮮的感受，在感受上仍多是當事人較高，也因國情與文化的不同，台灣的諮商員在晤談感受上也顯示較低。整體而言，準諮商員在晤談感受的兩個情境上數值上互有高低，但是差異都不大。

諮商員在網路即時諮商與晤談諮商情境比較下，在晤談感受四個分量表數值上差異不大，尤其是在網路即時諮商部分，這可能與準諮商員在網路經驗上有關，在缺乏感覺的探索的網路即時諮商其晤談感受顯現的較低，但從趨勢上來看，網路即時諮商在晤談感受趨勢上，仍相近於晤談諮商中的數值。以下以圖 5、圖 6、圖 7 及圖 8 分別呈現網路諮商之諮商員、網路諮商之當事人與晤談諮商之諮商員在晤談感受之順暢性、深度性、正向性和激動性四個分量表評分數值：

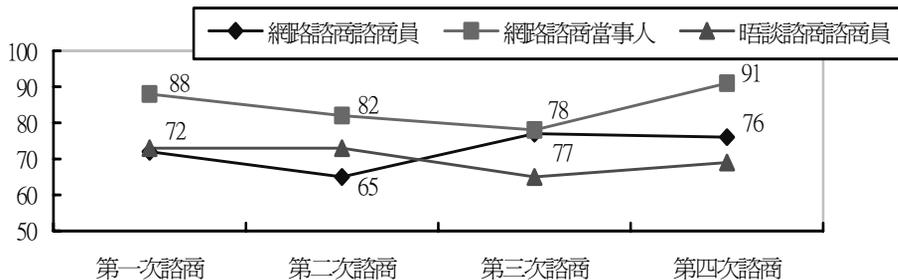


圖 5 晤談感受「順暢性」分量表數值圖

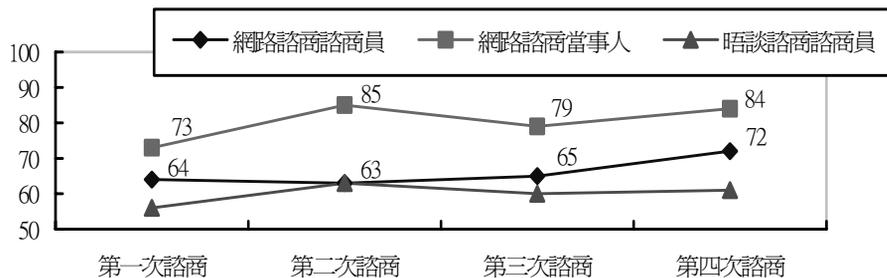


圖 6 晤談感受「深度性」分量表數值圖

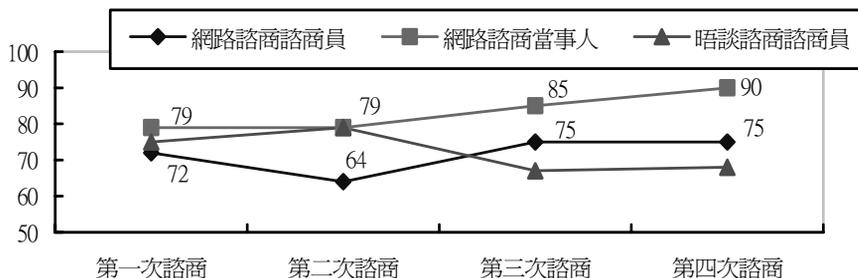


圖 7 網路晤談感受「正向性」分量表數值圖

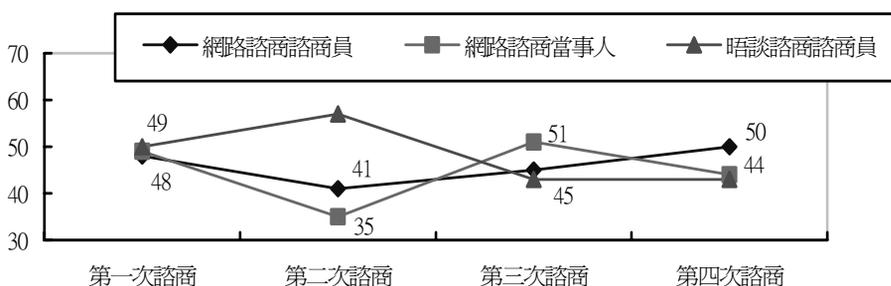


圖 8 晤談感受「激動性」分量表數值圖

四、研究限制

本研究在研究參與者、研究主題及諮商次數上有所限制：

(一) 參與者的限制

本研究參與的三名準諮商員，皆就讀某師範院校諮商輔導研究所碩士班，在諮商的理論與實務工作上的訓練背景雖相似，但與博士層級及碩士畢業有經驗之諮商員在諮商實務精熟度上仍有相當差距。另外本研究參與的當事人皆為大學部一年級新生，雖經篩選過後隨機抽樣所得，並非一般主動求助的當事人，因此本研所得結果的推論宜與師範院校性質接近之諮商輔導研究生及大一新生群體為主。

(二) 研究主題的限制

本研究參與的當事人乃是經過篩選過後隨機抽樣所得，而篩選的標準為家庭與人際關係困擾低有一個標準差及且意願參與諮商及本研究的大一新生，諮商中所談內容也以人際為主，因此推論於其他較為類型困擾問題有其限制。

(三) 諮商次數的限制

本研究在網路即時諮商及晤談諮商兩種情境中，準諮商員分別與當事人進行四次諮商，若對於一般較為長期性的諮商，對更多次數諮商段落之推論上有所限制。

結論與建議

本研究根據研究發現與綜合分析，提出以下結論與具體建議以作為往後諮商員或準諮商員諮商實務訓練及未來研究之參考。

一、結論

(一) 準諮商員在網路即時諮商情境中有較多時間可供思考。兩種情境的比較，網路即時諮商在開放式問句、解釋與其他之助人技巧使用較多；晤談諮商情境中則以使用封閉式問句、重述與自我表露之助人技巧較多，但情感反映技巧在兩種情境之出現比率比一般的諮商研究都偏低，此似乎反應了出準諮商員之諮商經驗與訓練水準。

(二) 準諮商員與當事人在網路即時諮商情境中，工作同盟趨勢多呈上昇，且當事評分人高過準諮商員之評分；在晤談諮商情境中，準諮商員與當事人分別在第二次與第三次諮商之工作同盟則下降，但整體而言，在兩種情境中工作同盟趨勢皆上昇。

(三) 準諮商員與當事人在網路即時諮商情境中，晤談感受之順暢性、深度性、正向性會隨著諮商次數增加，但兩者的發展趨勢並不一致；在晤談諮商情境中亦是如此，但相較之下晤談諮商情境的趨勢波動比網路即時諮商情境穩定，推測可能的原因為網路即時諮商情境中準諮商員與當事人雙方並非面對面接觸，較受即時彼此互動文字或符號影響，情緒感受變動較面對面晤談諮商情境大。

(四) 雖網路即時諮商情境因受限於以文字互動而諮商技巧使用數量較少，但在工作同盟與晤談感受的數值與趨勢上，則皆與晤談諮商情境歷程相當，亦即網路即時諮商與晤談諮商皆呈現相近之立即諮商效果。

二、建議

(一) 諮商實務工作上的建議

1. 本研究發現準諮商員在兩種情境四次諮商中，皆慣常使用封閉式問句，較無彈性變化之技巧，此乃新手諮商師技巧運用之特色，建議在往後諮商技巧的訓練上，可視諮商次數增加及時機，適時加入開放式問句、情感反映、挑戰、立即性等諮商技之運用，亦可考慮加強微觀諮商技巧之系統訓練和運用。

2. 本研究發現在晤談諮商情境的晤談感受趨勢之波動較網路即時諮商情境穩定，建議往後網路諮商員的訓練實務上，可加強場網路即時諮商之諮商員，在場面構成及諮商技巧之適切運用，以維持諮商進行之順暢。

(二) 未來研究之建議

1. 擴大不同族群的研究的參與者：參與本研究的之準諮商員為招募而來的碩士班實習生，當事人則為同校篩選而來的師院大一學生，未來研究可採用不同族群當事人，且邀請碩、博士不同層級的諮商員進行，以比較兩種不同型式諮商差異及成效。

2. 探討不同變項與研究工具：諮商歷程的研究有其他重要變項值得進行探討，尤其網路即時諮商部份的仍舊缺少，例如意圖、重要事件等，而研究變項也可選用不同的研究工具，如助人技巧也可採用其他不同的系統。此外，諮商歷程中重要變項間的相互與影響歷程也可作為未來研究的重點。

3. 口語技巧的互動或串連：諮商員與當事人的口語互動方面，可進一步使用當事人口語反應類別系統進行分析，以及進行諮商員與當事人口語互動串聯的模式之分析探討，了解網路即時諮商的互動歷程，以提供諮商實務上更多的幫助。

參 考 文 獻

王沂釗 (民 90)：輔導教師如何介入學生之網路沉迷行爲。《學生輔導》，74 期，58-67 頁。

- 王智弘 (民 87): 網路諮商的倫理課題。輔導季刊, 34 卷, 3 期, 8-16 頁。
- 王智弘 (民 89): 網際網路對助人專業帶來的契機與挑戰。中國輔導學會主辦「2000 諮商專業發展學術研討會」宣讀之論文 (台北)。
- 王智弘 (民 92): 網路諮商、網路學習與網路督導: 學校輔導人員專業發展新趨勢。學生輔導, 86 期, 120-131 頁。
- 王智弘 (民 93): 運用網路諮商以因應青少年網路問題行為。國立中正大學主辦「青少年網際網路使用相關問題與防治對策研討會」宣讀之論文 (嘉義)。
- 王智弘、林清文、劉淑慧、楊淳斐、蕭宜綾 (民 91): 台灣地區網路諮商發展現況與倫理議題研究。台灣心理治療學會「第一屆第二次會員大會暨學術研討會」宣讀之論文 (台北)。
- 王智弘、楊淳斐 (民 87): 網路諮商的發展現況與其涉及的倫理問題。載於中國輔導學會 (主編): 輔導學大趨勢 (449-476 頁)。台北: 心理。
- 王智弘、楊淳斐 (民 90): 網路諮商中可行之理論取向與實務技巧。輔導季刊, 37 卷, 4 期, 20-27 頁。
- 王智弘、楊淳斐 (民 92): 心理衛生服務的倫理、法律、科技介面與網路安全問題。台灣大學醫學院主辦「台灣精神健康與心理治療 2003 聯合年會」宣讀之論文 (台北)。
- 王智弘、楊淳斐 (民 93): 一次單元諮商模式。國立台灣大學主辦「2004 心理治療與心理衛生年度聯合會」宣讀之論文 (台北)。
- 王智弘、楊淳斐 (民 95): 一次單元諮商模式的概念與應用。輔導季刊, 42 卷, 1 期, 1-11 頁。
- 王郁文 (民 90): 大學生網際網路使用行為、性別、社會焦慮與網路諮商意願、生活適應問題接受網路諮商意願之研究。國立政治大學教育學研究所碩士論文。
- 交通部統計處 (民 92): 92 年台灣地區「網際網路使用狀況調查」。交通部全球資訊網網站:
<http://www.motc.gov.tw/service/ana92/92071.WDL>。檢索日期: 民 92.10.17。
- 李書藝 (民 93): 以網路即時通為媒介之焦點解決取向網路即時諮商研究。國立彰化師範大學輔導與諮商學系輔導活動教學碩士班碩士論文。
- 吳百能 (民 83): 電腦網路在輔導工作上的應用。諮商與輔導, 105 期, 43-45 頁。
- 吳秉衡 (民 95): 過早結案/共同決議結案的個案--諮商員所知覺工作同盟、晤談感受之差異研究。國立屏東教育大學教育心理學與輔導研究所碩士論文。
- 李筱容 (民 84): 初期晤談工作同盟的建立—治療者的意圖與反應模式分析。國立台灣大學心理研究所碩士論文。
- 林世鴻 (民 92): 大專生電子郵件諮商中個案特性, 諮商員口語反應與諮商滿意度之分析。國立台中師範學院諮商與教育心理研究所碩士論文。
- 林昭伶 (民 94): 台灣心理諮商資訊網的留言板使用者之求助知覺歷程研究。國立彰化師範大學輔導與諮商學系輔導活動教學碩士班碩士論文。
- 林朝誠 (民 90, 10 月): 誰在用心上網。台北市立療養院主辦「心理衛生網路交流座談會」宣讀之論文 (台北)。http://heart.net.tw/lin.ptt。檢索日期: 民 92.01.09。
- 林瑞吉 (民 86): 諮商員與當事人的口語反應模式、工作同盟與晤談感受之分析研究—以兩組諮商案例進行序列分析。國立台灣師範大學教育心理與輔導學研究所碩士論文。
- 林麗雪 (民 89 年 5 月 15 日): 六成大專學生沒有網路不行。民生報第 3 版。
- 郭修廷 (民 90): 讀書治療在網路諮商上的應用。輔導季刊, 37 卷, 4 期, 32-37 頁。
- 洪莉竹、陳秉華 (民 92): 諮商專業發展歷程之文化反省經驗。教育心理學報, 35 卷, 1 期, 1-18 頁。

- 洪雅鳳 (民 86): 當事人依附、工作同盟與晤談感受之相關研究。國立彰化師範大學輔導學研究所碩士論文。
- 張勻銘 (民 94): 以全球資訊網為介面之認知治療網路即時諮商—以憂鬱情緒當事人為例。國立彰化師範大學輔導與諮商學研究所碩士論文。
- 張景然 (民 89): 準諮商員的網路即時諮商經驗：一個諮商員訓練課程的初探性實驗。中華輔導學報，9 期，89-129 頁。
- 張景然 (民 91): 網路團體諮商掃描。中華心理衛生學刊，15 卷，4 期，31-47 頁。
- 張德聰、黃正旭 (民 90): 「張老師」網路諮商求助者之特性分析與未來展望。輔導季刊，37 卷，4 期，28-31 頁。
- 許秀惠 (民 82): 諮商歷程中諮商員意圖與口語反應之分析研究。國立彰化師範大學輔導學研究所碩士論文。
- 許義忠、余泰魁 (民 95): 東部某大學學生上網咖意圖模式之建構。教育心理學報，37 卷，3 期，256-274 頁。
- 陳李綱 (民 89): 大學生心理適應量表。台北：心理。
- 陳淑惠 (民 89): 網際網路諮商可行嗎？以「心理健康諮詢網」之建構歷程與成果檢討為例。「中國輔導學會」主辦「2000 諮商專業發展學術研討會」宣讀之論文 (台北)。
- 陳斐娟 (民 85): 諮商歷程中重要事件、工作同盟與諮商結果之分析研究。國立彰化師範大學輔導學研究所博士論文。
- 陳慶福 (民 84): 諮商員與當事人在諮商過程中的同盟、口語反應模式與晤談感受之研究。國立彰化師範大學輔導學研究所博士論文。
- 陳慶福、謝麗紅 (民 83): 初始諮商員與當事人在晤談過程中口語互動與晤談感受分析研究。國立彰化師範大學主辦「諮商歷程研究學術研討會」宣讀之論文 (彰化)。
- 楊明磊 (民 87): 網路諮商倫理：工具，文化，還是脈絡？一個解構與詮釋的觀點。諮商與輔導，168 期，5-8 頁。
- 鄭至雅 (民 88): 諮商歷程中諮商員意圖清晰能力對諮商員焦慮情緒與諮商效果的影響--以台北義務張老師為例。中原大學心理學系碩士論文。
- 鄭惠君 (民 95): 焦點解決網路即時諮商對大學生人際困擾輔導成效及相關議題之探討。國立暨南國際大學輔導與諮商研究所碩士論文。
- American Counseling Association (1999). *Ethical standards for internet on-line counseling*. Retrieved Aug 2, 2001, from: <http://www.counseling.org/gc/cybextx.htm>.
- Bachelor, A. (1991). Comparison and relationship to outcome of diverse dimensions of the helping alliance as seen by client and therapist. *Psychotherapy*, 28, 534-549.
- Bloom, J. W., & Waltz, G. R. (Eds.). (2000). *Cybercounseling and cyberlearning: Strategies and resources for the millennium*. Alexandria, VA: American Counseling Association.
- Boer, P. M. (2001). *Career counseling over the internet: An emerging model for trusting and responding to online clients*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Bordin, E. S. (1979). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 16, 252-260.
- Chang, T., Yeh, C. J., & Krumboltz, J. D. (2001). Process and outcome evaluation of an on-line support group for Asian American male collage students. *Journal of Counseling Psychology*, 48, 319-329.
- Christie, B. S. (1998). Distance clinical supervision in cyberspace: A qualitative study. (University

- Microfilms No .9914128)
- Claudia, K. (2001). Seeing a virtual shrink. *Newsweek*, 137(4), 54.
- Collie, R. K., Mitchell, D., & Murphy, L. (2000). Skills for on-line counseling : Maximum impact at minimum bandwidth. In J. W. Bloom & G. R. Walz (Eds.), *Cybercounseling and cyberlearning: Strategies and resources for the millennium* (pp. 219-236). Alexandria, VA: American Counseling Association.
- Day, X. K. & Schneider P. (2000). The subjective experience of therapists in face-to-face, video, and audio sessions. In J. W. Bloom & G. R. Walz (Eds.), *Cybercounseling and cyberlearning: Strategies and resources for the millennium* (pp. 203-218). Alexandria, VA: American Counseling Association.
- Derrig-Palumbo, K., & Zeine, F. (2005). *Online therapy: A therapist's guide to expanding your practice*. New York, NY: Norton .
- Dill-Standiford, T. J., Stiles, W. B., & Rorer, L. G. (1988). Counselor-client agreement of session impact. *Journal of Counseling Psychology*, 35, 47-55.
- Dunkle, J. H., & Friedlander, M. L. (1996). Contribution of therapist experience and personal characteristics to the working alliance. *Journal of Counseling Psychology*, 43(4),456-460.
- Egan, G. (1998). *The skill helper: A problem management approach to helping* (6th ed.). Boston: Thomson.
- Elliot, R. (1985). Helpful and unhelpful events in brief counseling interview: An empirical taxonomy. *Journal of Counseling Psychology*, 32, 307-322.
- Fitzpatrick, M., Iwakabe., & Stalikas, A. (2005). Perspective divergence in the working alliance. *Psychotherapy Research*, 15, 69-79.
- Gelso, C. J., & Carter, J. A. (1985). Component of the psychotherapy relationship: Their interaction and unfolding during treatment. *Journal of Counseling Psychology*,41, 296-306.
- Heinlen, K.T., Welfel, E.R., Richmond, E.N., & Rak, C.F. (2003). The Scope of webcounseling: A survey of services and compliance with NBCC standards for the ethical practice of webcounseling. *Journal of Counseling and Development*, 81, 61-69.
- Hill, C. E., Carter, J.A., & O'Farrell, M. K. (1983). A case study of the process and outcome of time-limited counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 30, 3-18.
- Hill, C. E., & O'Brien, K. M. (1999). *Helping skills: Facilitating exploration, insight, and action*. Washington, DC: American Psychology Association.
- Horvath, A. O. (1981). *An exploratory study of the working alliance: It's measurement and relationship to outcome*. Unpublished doctoral dissertation, University of Columbia, Vancouver, Canada.
- Horvath, A. O., & Greenberg, L. S. (1989). Development and validation of the Working Alliance Inventory. *Journal of Counseling Psychology*, 36(2), 223-33.
- Horvath, A. O., & Symonds, B. D. (1996). Relation between working alliance and outcome in psychology: A meta-analysis. *Journal of Counseling Psychology*, 38, 139-149.
- Horvath, A. O. & Marx, R. W. (1990). The development and decay of the working alliance during time-limited counselling. *Canadian Journal of Counseling*, 24, 240-259.
- Hsiung, R. C. (2002). *E-therapy: Case studies, guiding principles, and the clinical potential of the internet*. New York, NY: Norton .
- Ivey, A. E. (1994). *Intentional interviewing and counseling* (3rd ed.). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Jedlicka, D., & Jennings, G. (2001). Marital therapy on the internet. *Journal of Technology in Counseling*, 2,

- 1-5.
- Kirk, J. J. (2000). Web-assisted career counseling. *Journal of Employment Counseling, 37*, 146.
- Kivlighan, D. M., & Arthur, E. G.(2000). Convergence in client and counselor recall of important session events. *Journal of Counseling Psychology, 47*, 79-84.
- Kraus, R., Zack, J., & Stricker, G. (Eds.). (2004). *Online counseling: A handbook for mental health professionals*. San Diego, CA: Elsevier Academic Press.
- Lichtenberg, J. W., & Hummel, T. J. (1999). *Understanding and feeling understanding as function of time in therapy*. (ERIC Document Reproduction Service No. ED434288).
- Lonborg, S. D., & Daniels, J. A. (1991). Counselor and client verbal response mode changes during initial counseling session. *Journal of Counseling Psychology, 38*, 394-400.
- Mallickrodt, B. (1996). Change in working alliance, social support, and psychological symptoms in brief therapy. *Journal of Counseling Psychology, 43*(4), 448-455.
- Murphy, D., & Mitchell, L. (1998). When writing helps to heal: E-mail as therapy. *British Journal of Guidance & Counseling, 26*, 21-33.
- Marziali, E. (1984). Three viewpoints on the therapeutic alliance: Similarities, differences, and associations with psychology outcome. *Journal of Nerve and Mental Disease, 172*, 417-423.
- National Board for Certified Counselor (1998). *Standards for the ethical practice of web counseling*. Retrieved September 22, 2000, from <http://www.nbcc.org/wcstandards.htm>
- Patton, M. J., Kivlighan, D. M., & Muiton, K. D. (1997). The Missouri psychoanalytic counseling research project: relation of change in counseling process to client outcomes. *Journal of Counseling Psychology, 44*, 189-208.
- Polauf, J. (1997). *Telehealth: Email as a modality for crisis intervention*. Retrieved December 3, 2005, from <http://telehealth.net/articles/email.html>
- Samby, M. H., Maddux, C. D., Zirkle, D. S., & Henderson, N. J. (2001). Counselor education and supervision: On-line peer review editing , on-line submission, and publishing articles on the World Wide Web. *Journal of Counseling Education & Supervision , 40*(3), 163-170.
- Sampson, J. P., Kolodinsky, R. W., & Greeno, B. P. (1997). Counseling on the information highway: Future possibilities and potential problems. *Journal of Counseling & Development, 75*, 203-212.
- Sexton, H. C., Hembre, K., & Kvarme, G. (1996). The interaction of the alliance and therapy microprocess: A sequential analysis. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 64*(3), 471-480.
- Shapiro, D. E., & Schulman, C. E. (1996). Ethical and legal issues in e-mail therapy. *Ethical & Behavior, 6*(2), 107-124.
- Sharpley, C. F., Fairmie, E., Tabary-Collins, E., Bates, R., & Lee, P. (2000). The use of counsellor verbal response modes and client-perceived rapport. *Counselling Psychology Quarterly, 13*(1), 99-116.
- Stiles, W. B., & Snow, J. S. (1984). Counseling session impact as viewed by novice counselors and their clients. *Journal of Counseling Psychology, 31*, 3-12.
- Tichenor, V., & Hill, C. E. (1989). A comparison of six measure of working alliance. *Psychology, 26*, 195-199.
- Tracey, T. J., Hays, K. A., Malone, J., & Herman, B. (1988). Changes in counselor response as a function of experience. *Journal of Counselor Psychology, 35*, 119-126.
- Walther, J. B., & D'Addario, K. P. (2001). The impacts of emoticons on message interpretation in computer-

- mediated communication. *Social Science Computer Review*, 19, 324-347.
- Wei, M., & Heppner, P. P. (2005). Counselor and client predictors of the initial working alliance: A replication and extension to Taiwanese client-counselor dyads. *Counseling Psychologist*, 33(1), 51-71.
- Wolf, A. (2000). Emotional expression online: Gender differences in emotion use. *Cyber Psychology & Behavior*, 3, 827-833.

收 稿 日 期：2006 年 11 月 20 日

一稿修訂日期：2007 年 06 月 21 日

二稿修訂日期：2007 年 10 月 30 日

三稿修訂日期：2007 年 11 月 27 日

接受刊登日期：2007 年 11 月 28 日

Bulletin of Education Psychology, 2008, 40 (1), 1-22
National Taiwan Normal University, Taipei, Taiwan, R.O.C.

Agreements on Working Alliance and Session Impact in Cybercounseling and Interview Counseling

Wei-Pin Li

Department of Education
National Chengchi
University

Ching-Fu Chen

Department of Educational
Psychology and Counseling
National Pingtung University
of Education

Chih-Hung Wang

Department of Guidance
and Counseling
National Changhua University
of Education

This study examined counselor-client concurrence and variation on working alliance and session impact in cybercounseling and face-to-face counseling conditions. Counselors were three second-year graduate students in a counseling practicum who provided 50-minute sessions to clients through cybercounseling and face-to-face counseling. After each session, counselors and clients independently completed the Working Alliance Inventory (WAI) and Session Impact Questionnaire (SEQ) to assess the strength of working alliance and impact of counseling session. Transcripts from both cybercounseling and face-to-face counseling sessions were analyzed using the helping skill system developed by Hill and O'Brien (1999). Results indicated the following: In cybercounseling condition, counselors used open-ended and close-ended questions the most, and challenging the least. In face-to-face counseling condition, counselors used close-ended questions and restatement the most. Working alliance has an increasing trend both cybercounseling and face-to-face counseling conditions, while session impact (coherence, depth, & positivity) varied according to the number of sessions.

KEY WORDS: cybercounseling, helping skills, session impact, verbal response, working alliance

