

壹、緒論

諮商是一個助人專業歷程，其目的在於協助個案透過與心理師之間的互動激發正向的改變，包含外在行為的改變與內在心理運作方式的調整，進而提升其對生活的適應力與彈性（李勝江，2002；杜佳紋，2007）。諮商歷程之探討為近20年來崛起的研究範疇，諮商研究典範由著重諮商結果的成效研究轉變為聚焦諮商改變過程之歷程研究（李錦虹，2004；張淑芬，2007；Lambert, 2004；Marmar, 1990）。諮商歷程是心理師與個案的人際互動過程，雙方在諮商歷程當下的互動將直接影響諮商成效的品質，雖然心理師的角色是「助人者」，但是整個諮商的過程，其實是相互影響。實務上，心理師也經常藉由個案的反應與回饋，做為進行諮商的重要判斷參考，而不只是按圖索驥地執行諮商計畫。因此，諮商歷程的分析，對於指導諮商的方向、預測與理解個案的行為，有著相當大的幫助。

關係取向的心理諮商主要結合人際關係理論（interpersonal theory）與客體關係理論（object relations theory），其理論核心特別重視諮商關係，認為透過心理師與個案共同發展並解決諮商關係中所遭遇的問題，能夠有效改變個案原有的人際關係模式（Aron, 1996; Levenson, 1995; Mitchell,

1988; Safran & Muran, 2000; Wachtel, 2008）。個案會將原有不良的人際關係模式重現於諮商關係中，心理師藉著正確的同理心與個案建立合作的工作同盟，接著一同檢視與改變在諮商關係正在發生的不良人際關係模式、衝突情緒或病態信念（Teyber, 2006）。整個諮商歷程，心理師主動與個案討論與解決彼此關係的問題或衝突，讓個案學習更多的方式彈性地因應人際關係衝突，並將其類推、運用到現實的人際關係，發展出一個較為實際與肯定的自我概念（Safran, Muran, Samstag, & Stevens, 2002）。由於關係取向非常重視諮商關係的變化與其對個案的影響，因此關係取向心理諮商不但適合進行深度心理諮商，而且最能分析諮商關係的歷程變化。

由於個案會將過去扭曲的人際模式或內在的衝突經驗重現於諮商關係，個案亦會不斷地測試心理師，並且誘發心理師出現和其他人相同的回應方式。因此，心理師如何持續保持穩定的態度，讓個案不再重複相同的人際經驗，並且逐漸地讓個案能夠將新體驗的人際經驗運用到日常生活的其他人際關係，是諮商成功的重要關鍵。然而，在關係取向的諮商歷程，諮商關係究竟會出現哪些不同的變化，心理師在各個歷程變化會面臨哪些不同的測試與挑戰，是本研究主要深入分析的議題。

貳、文獻探討

一、諮商歷程

諮商歷程係指個案與心理師開始接觸談話到結束諮商關係的過程中發生的所有情況，其中特別強調心理師的行為、個案的行為及兩者之間的互動歷程（彭秀玲，2002；蔡惠菁，2005；Greenberg & Pinsof, 1986; Heppner, Kivighan, & Wampold, 1992/1996; Orlinsky, Grawe, & Parks, 1994）。諮商歷程本身具有脈絡性，循序漸進地依著一定的階段，推展著諮商關係，個案也在這過程逐步獲得改變。心理師能夠形成正確的假設、諮商計畫，以及如何達成這些計畫的介入方案，成為個案是否繼續諮商的重要關鍵（McWilliams, 1999）。

Greenberg（1986）提出諮商歷程研究有兩個關鍵的部分：一是關於諮商內在歷程資料的取得，二是對脈絡（context）的分析。Greenberg和Pinsof（1986）接續提出分析諮商歷程研究的單位可切割成口語行動（speech act）、段落（episode）及關係層次（relationship level），依照此分析模式，國內多數研究均採用針對特定個案或特定心理議題深入探究的方式，進行諮商歷程改變的描述、解釋與預測（李錦虹，2004；杜佳紋，2007；陳秉華，1995，1997；陳春曲，2005；廖鳳池，

1993；鄭如安，1998）。由此可見，諮商歷程研究著重諮商過程中發生了什麼，解釋事件發生的原因，進而嘗試將諮商研究與實務加以結合並做預測；一旦過程中浮現新資訊而導致歷程有所改變，必須時而調整以因應新的轉變（陳春曲，2005；Patterson & Welfel, 1994/1996）。

另一大類的諮商歷程研究著重於將歷程區分成不同的階段，主要切入的層面包括：「心理師的諮商計畫或工作協助」、「心理師與個案的同盟參與之改變歷程」、「心理師與個案的互動關係」、「個案的自我情緒狀態」或「解決問題策略」等。諮商歷程最常被歸納成三個階段（邱德才，2001；張進上，2006；黃惠惠，2001；鄧美君，2009；Brammer, 1985; Egan, 1998; Patterson & Welfel, 1994; Purkey & Schmit, 1987）。第一階段：關係建立階段。此階段是諮商歷程的初始階段，個案往往在諮商初期因對諮商不甚了解，有許多焦慮、不安的情緒產生，並對於自己需要協助和不願意被協助有所衝突。因此，心理師的工作著重於結構化諮商歷程，營造一個安全、開放包容且信任的環境，協助個案漸漸開放自己。第二階段：有層次的探索階段。個案在心理師的引導之下，漸漸讓諮商目標逐漸鞏固，開始進入較為深層的自我探索。心理師須小心謹慎地採取適切的介入技術，挑戰個案