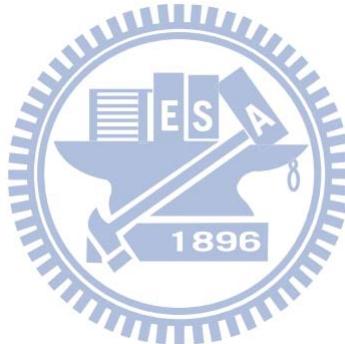


國 立 交 通 大 學 教 育 研 究 所  
碩 士 論 文

不告而別—  
不成熟結案當事人之內在經驗



指 導 教 授：許 韶 玲 博 士  
研 究 生：高 褒 淳

中 華 民 國 一 百 零 一 年 七 月

不告而別— 不成熟結案當事人之內在經驗

**Saying Nothing and Left:  
Clients' Inner Experiences of Premature Termination in Counseling**

研究 生：高祺淳

Student : Chi-Chun Kao

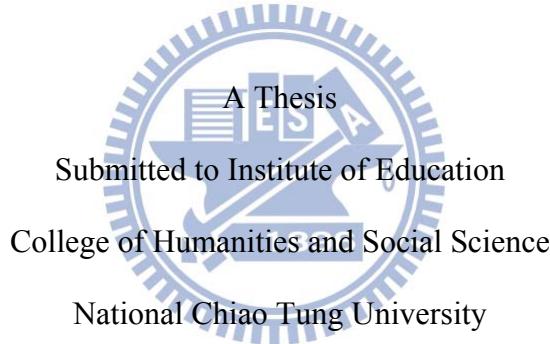
指導 教授：許韶玲

Advisor : Shao-Ling Hsu

國 立 交 通 大 學

教育研究所

碩 士 論 文



in partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of

Master

in

Institute of Education

July 2012

Hsinchu, Taiwan, Republic of China

中華民國一百零一年七月

# 不告而別—不成熟結案當事人之內在經驗

## 摘要

本研究之目的在於瞭解未與諮商師進行結案並不告而別之當事人的內在經驗，其在諮商關係中的主觀經驗及內在動機為何。研究者採取詮釋現象學方法論，並配合主題分析法，同時採取半結構式深度訪談與六位受訪者進行訪談，以探究受訪者經驗背後之意義，並加以詮釋。

本研究發現不告而別當事人進出諮商關係之經驗如下。主題一為負向的諮商關係經驗使得當事人對諮商失望，其中經驗包含了：（1）求助前有著期待、想像與忐忑，晤談後對諮商失望，（2）晤談時間與安排方式讓當事人有不確定感，也無法有掌控權，（3）諮商互動過程中當事人的需求沒有被回應與滿足。主題二則為當事人以「不告而別」的行動傳達出對諮商關係的不滿，其中的經驗內涵為：（1）不告而別是處理諮商關係問題的最後方式，（2）不說再見是為了維持表面的和諧。最後根據研究結果與歷程省思，研究者針對諮商師、當事人、心理諮詢機構及未來相關研究提出建議。

關鍵詞：不成熟結案、諮商關係、主題分析、詮釋現象學

# **Saying Nothing and Left: Clients' Inner Experiences of Premature Termination in Counseling**

## **Abstract**

The present study aims to explore the inner experiences and motivations to leave of clients who dropped out but saying nothing to counselors. Hermeneutic phenomenology method and thematic analysis was adopted in this research. The researcher interviewed six clients by in-depth semistruture method, to explore and interpretation the deeper meaning.

This result of this study were: (1) negative experiences with counselors makes the clients disappointed, which includes: (a) seeking help with hope, imagine, apprehension, and after counseling, they felt disappointed (b) senses of uncertainty, unmanageable (c) unsatisfied needs-fulfillment. (2) to show dissatisfaction to counselors by way of saying nothing and left, the deeper experience as follow: (a) the last way to express feelings in the counseling process, and (b) saying nothing and left in order to maintain harmony on the surface. Finally, suggestions for counselor, clients, counseling centers, and future related researches were provided according to the result of the research.

**Keyword :** Premature termination, counseling relationship, clients' inner experiences, thematic analysis, hermeneutic phenomenology

## 誌 謝

這段日子以來，真的很感謝老天爺！  
感謝老天爺給我生產論文過程的考驗，  
感謝老天爺賜給我機會與智慧面對，  
感謝老天爺讓我身邊有支持我關懷我的人，  
感謝老天爺所安排的一切~一切！

能完成這一份論文，真的很感謝指導教授韶玲老師對我的包容、耐心以及用心的指導，看著您在如此繁忙的時候還不斷的為我的論文操心，真的很謝謝您，也謝謝您費心指導對論文撰寫功力不佳的我，並且在過程中鼓勵著我面對論文的挑戰，對您~真的是無盡的感謝！感謝兩位口試委員：秀玲老師最後大力為論文救火，謝謝完女老師的親切的指導與幫忙，因為有您們，讓我的論文最後能夠順利催生！也感謝鶯珠老師、紫薇老師、奕蘭老師帶給我充實的研究所生活；感謝玲蘭老師，陪伴我度過好多個對論文挫敗、懊悔的日子；感謝師父一直在幫我，並且告訴我這就是我的磨鍊，這句話對我好重要！

謝謝一直以來督促我的爸媽，很抱歉讓你們從期待、失望，到最後終於看到我寫完這份論文的欣喜，這過程中讓你們承受了許多不知如何解釋這個女兒碩士要念四年才畢業的壓力，也謝謝你們的容忍與等待；祺甯、悌苡兩位妹妹，謝謝你們的幫忙與陪伴，也負擔起家裡面很多事情，也帶給我生活很多樂趣！而雖然沒有血緣關係，但如同親人般的雅鈴姐姐、怡文、桂姐、玫瑰夥伴、家禎好姐妹、文昭姐、淑娟室友、翠容、美華、翔尹、雅伶，你們一路的陪伴、肯定與支持，讓我在無數個腦汁絞盡的日子中、不知所措的沮喪中重拾動力繼續往前，心裡有好多的感動與滿滿的溫暖，有你們真好！

我的研究團隊，是我論文催生的大功臣，大學同學東彥的兩肋插刀讓我感激不盡，和我一起討論論文、修改論文，陪我度過論文艱困的階段，昭惠學姊、憶梅學姊、湘蘭學姊、宗智、莉婷學姊、梓儀學姊、明秋、貢蘋，你們經驗的提供、論文意見的反映、都促發了我好多好多的思考，也讓我對這份論文有了信心，能夠度過這麼一段從不知論文在何處到可以完成論文的經驗。而很有緣份的碩士班同學，秋娥、乙璇、曉飛哥、惠愛姐、聖智，和你們當同學真的很棒，開啟了我對諮商的視野，也讓我在這過程中對自己議題有許多的成長，這樣的緣份，真的很特別。辦公室好夥伴小翊、巫姿姿、阿竹、雅筑、歆昀、彥樺、書平，有你們真窩心！也謝謝玉霜姐公會日子裡公私方面的照顧。

而我實習的清大諮商中心、工作的交大諮商中心，兩校的主任、老師、同事、志工及義工們，這幾年有你們的歡笑聲、鼓勵聲真好！常沖淡我對研究的苦悶感，也從這過程中擁有了許多美好的回憶，這些我都小心翼翼的收在珍貴的回憶裡；感謝師兄姐的鼓勵與加油打氣；感謝身邊有這麼多國小到大學的好朋友透過 Facebook 的鼓勵，以及淑瓊老師、美珠老師的關心，讓我再煩躁也能繼續面對一山又一山爬不完的論文！新竹張老師的督導們、大哥大姐、同伴們，也非常謝謝你們的包容與理解、鼓勵。

最後感謝協助我研究資料蒐集與整理的諮商師、協助發邀請函的小卜及朋友們、研究參與者、逐字稿員，你們的經驗分享與協助，拓展了這份研究的豐厚，這樣的感謝無法言喻！要感謝的人真的很多很多，唯有謝謝老天爺才能表達我內心的無盡感謝！

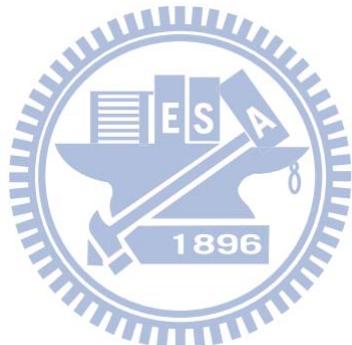
祺淳 深深一鞠躬 2012.07 in 新竹

# 目 錄

|                              | 頁次  |
|------------------------------|-----|
| 中文摘要 .....                   | I   |
| 英文摘要 .....                   | II  |
| 誌 謝 .....                    | III |
| 表 目 錄 .....                  | IV  |
| 圖 目 錄 .....                  | VI  |
| 第一章 緒論 .....                 | 1   |
| 第一節 研究動機 .....               | 1   |
| 第二節 研究目的 .....               | 7   |
| 第二章 文獻探討 .....               | 8   |
| 第一節 諮商結案之相關文獻 .....          | 8   |
| 第二節 不成熟結案的相關文獻 .....         | 26  |
| 第三章 研究方法 .....               | 40  |
| 第一節 研究方法的選擇 .....            | 40  |
| 第二節 詮釋現象學方法論 .....           | 41  |
| 第三節 研究對象與研究場域 .....          | 43  |
| 第四節 研究工具 .....               | 44  |
| 第五節 研究資料的蒐集與分析 .....         | 50  |
| 第六節 研究的嚴謹性 .....             | 53  |
| 第七節 研究倫理 .....               | 55  |
| 第四章 不成熟結案當事人內在經驗之詮釋與討論 ..... | 58  |
| 第一節 當事人進入諮詢到不告而別之經驗描述 .....  | 58  |
| 第二節 當事人不成熟結案之核心主題 .....      | 71  |
| 第三節 不成熟結案當事人經驗之綜合討論 .....    | 101 |
| 第五章 研究結論、限制與建議 .....         | 109 |
| 第一節 研究結論 .....               | 109 |
| 第二節 研究限制 .....               | 111 |
| 第三節 研究建議 .....               | 112 |
| 參考文獻 .....                   | 118 |
| 附錄一：邀請函 .....                | 128 |
| 附錄二：邀請機構個案管理師協助信件 .....      | 130 |
| 附錄三：研究同意書 .....              | 131 |
| 附錄四：訪談札記舉隅 .....             | 132 |
| 附錄五：研究日誌舉隅 .....             | 133 |
| 附錄六：研究檢核函舉隅 .....            | 134 |

## 表目錄

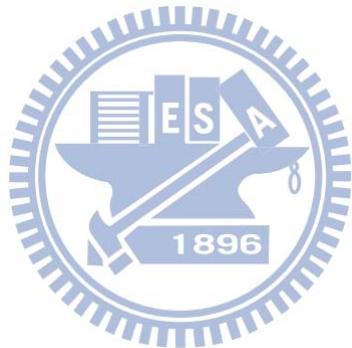
|                       | 頁次 |
|-----------------------|----|
| 表 3-1 研究參與者基本資料表..... | 44 |



## 圖目錄

頁次

圖 3-1 詮釋螺旋、詮釋循環與主題分析之關係圖 ..... 52



# 第一章 緒論

本研究主要目的是瞭解尚未與諮商師進行結案晤談，便逕行結束諮商關係的當事人之內在經驗，本章共分二節，第一節為研究動機，第二節為研究目的。

## 第一節 研究動機

諮詢晤談是當事人與諮詢師兩人攜手合作，一起上路踏入當事人自我成長與探索的旅程，在此過程中可能有某一方會在心中浮現出想提早「下車」的念頭，有時候是諮詢師覺得該和當事人結束諮詢關係，放手讓當事人繼續前進；有時則是當事人想離開這段旅程，想要自己獨自向前走。然而，對有些人來說，說再見似乎不是一件容易的事情，在研究者諮詢實務經驗中，常看到晤談幾次之後，當事人會出現「不告而別」的現象，還未和諮詢師討論「結束」便逕行離開諮詢關係，或在原本預約的晤談時段中遲遲未出現，通常需要諮詢師或個案管理師以電話或信件聯繫後，當事人則回應「太忙了、最近好多了」等訊息，短時間內不再繼續晤談，因此沒有經過討論結案的過程便結束諮詢關係。其實，在諮詢晤談的旅程中，諮詢師與當事人雙方要達到彼此共同認定結案時機，雖然不是一件容易的事，可是，若當事人在諮詢中不告而別，不僅對於自我成長較無幫助，且晤談也將沒有成效，亦可能對諮詢師造成影響，甚至影響當事人未來的求助意願（張娟鳳，2001；Hansen, Warner, & Smith, 1980; Klein, Stone, Hicks, & Pritchard, 2003）。

歐吉桐與邱碧慧（2004）研究在2002年間門診個別心理治療當事人的病歷、心理治療轉介單（醫生交給臨床心理師，含診斷及轉介項目）、心理治療結案單（含診斷、會談次數、結案方式），發現其中有關當事人未告知而自行缺席一個月以上者佔39.4%；Epperson、Bushway與Warman（1983）分析大學諮詢中心的資料中發現，有19%的當事人在第一次晤談後，就沒有再進入諮詢；Pekarik（1992）也指出有30%至60%的諮詢屬於不成熟的結案，Renk與Dinger（2002）研究大學諮詢中心的個案紀錄後，也發現有35.8%的當事人離開諮詢時未告知諮詢師任何理由或通知。從上述研究可知，無論是國內外的研究，均顯示當事人未告知諮詢師而自行離開晤談的比例並不低，且當事人的離開常常是未告知諮詢師理由或原因，這樣的現象往往容易為諮詢師在心中帶來困惑與遺憾。

結案是諮商歷程中最後的過程，亦是諮商中很重要的一個部分，Yalom強調「結束是治療最後的行動，它是治療中不可或缺的一部分，如果可以好好的瞭解與處理，可能是促進改變很重要的因素。」（引自Ward, 1984）。另外，Ward也從文獻整理中得出結案的功能：1.評估當事人對於諮商結束的準備；2.處理當事人剩下的情感議題以及諮商師和當事人的關係；3.資源的轉介；4.促進當事人對於自我信心以及能力的提升。此外，對當事人來說，諮商關係的結案亦是分離經驗的重現，因此與諮商師分離的重要過程中，會引發當事人許多情緒反應，可能會是一種失落經驗，或者當事人可能需再體驗早期和重要他人分離與依附關係的處理過程（黎麗貞，2004），面對結案除了能反映當事人如何看待諮商外，更能反映出當事人對於分離焦慮的感受狀態，由此可知，結案往往能重現當事人在人際關係中重要之議題（張寶珠，1997），是以在談「結束」諮商關係的過程中，當事人會經驗早年未完成的事件或經驗，因此諮商師需要協助當事人充分體驗「說再見」的過程。似乎結束諮商關係不僅只是單純的說再見而已，背後顯示當事人面對分離時重要的經驗感受過程，並且對在諮商關係中的雙方來說都是很重要的考驗階段。



從過去文獻也發現，當事人的不成熟結案普遍存在於結案經驗中，且當事人未解釋理由而自行結案的行為，易讓諮商師感到沮喪、挫折、無奈、無力、失落等負向情緒感受(林淑華, 2008; 黎麗貞, 2009; Hackney & Cormier, 2005; Klein, Stone, Hicks, & Pritchard, 2003)，而研究者自開始全職實習諮商師期間，接連幾次碰到當事人不告而別的情況，身為諮商師的我，內在有種未竟事宜的感覺，且與同儕分享過程中，發現不告而別的當事人普遍存在諮商中，且對於新手諮商師而言，心中或多或少都有著遺憾的感受。

雖然從閱讀文獻以及被督導的過程中得知當事人要繼續晤談是有條件的，突然不繼續諮商的理由包含著機構因素、諮商師因素、當事人因素以及諮商師與當事人之互動因素(吳秉衛、陳慶福, 2006; 歐吉桐、邱碧慧, 2004; Mennicke, Lent, & Burgoyne, 1988)，但我仍然會忍不住把責任做不合理的內在歸因，如不斷的思考著是否在晤談中說錯了什麼話、是否沒有同理當事人、是否傷害了當事人等。當事人的先行離開，不僅把困惑留

了下來，也讓我對諮商產生許多挫折感，因此對於當事人選擇不告而別的過程，有著十分的好奇與疑惑。尤其在實習期間，常協助機構和當事人進行初步晤談，在初談過程中，了解到當事人求助於諮商前的掙扎與擔憂，也了解到對求助諮商有著期待，因此更讓我想知道在當事人在進入諮商到離開諮商中，從採取了一個求助行動，到採取了另一個結束的行動中，其內在究竟有著怎麼樣的心情轉折。一般來說，在最初求助之始，對諮商會是抱著「想解決困擾」的期待，才會使得當事人採取一個求助的行動，然而，卻僅晤談了幾次而離開了諮商，那當初對諮商的「期待」究竟是失落了，還是滿足了，而這樣的「期待」對於當事人選擇在後來離開諮商，是否有潛在的關係呢？

因此讓研究者開始從當事人求助之始感到好奇，由國內研究發現，在生活中面臨困擾的當事人，沒有尋求諮商協助的原因常是因為對諮商專業資訊了解不足或是對諮商涉入不深，亦或是自覺問題性質不嚴重，覺得不需要諮商協助；也可能是會希望得到建議或找到問題的解答，或是透過自我追尋或尋找身邊相關的資源，希望解決困擾來源（夏敏，2000；程小蘋、陳珍德，2001；張虹雯、陳金燕，2004；葉雅馨、林家興，2006），由上可知，對當事人而言，求助於心理諮商專業之協助並非一件容易的事情。因此，當事人如何尋求專業協助的議題一直以來是諮商研究關注之焦點，相關文獻均針對求助態度、求助觀點、求助行為等進行探討（夏敏，2000；程小蘋、陳珍德，2001；張虹雯、陳金燕，2004；葉雅馨、林家興，2006；韓貴香、李美枝，2008；Barney, Griffiths, Jorm, & Christensen, 2006; Chang, 2008; Lin, 2002; Soorkia, Snelgar, & Swami, 2011），學者們也紛紛企圖了解和求助態度相關的因素，期待能找出影響求助相關因素，以促進求助行為。

對於當事人的求助態度、認知與感受在研究中可以看到是有一定階段的改變，大致從覺察問題之後，願意改變問題而試圖尋找求助方式，到最後才付出求助行動（張虹雯、陳金燕，2004），因此可以從發現當事人覺察到問題存在，到真正願意求助，然後採取求助的行為是需要經歷一段時間的。然而心理諮商專業機構並非當事人遇到困擾時的第一選擇（程小蘋、陳珍德，2001；葉雅馨、林家興，2006；Ting & Hwang, 2009），當

事人通常會先從身邊的親朋好友或者熟悉的專業領域、甚至是宗教領域尋求資源，心理諮詢專業機構往往是最後的選擇。

爲何求助心理諮詢專業機構如此不易呢？在華人社會中，有研究指出面子威脅對於求助的影響，需要求助的困擾若是有人情負擔時，身邊的人是主要的求助對象；但若是爲了維護面子，則反而會請陌生人作爲協助的對象(韓貴香、李美枝，2008)。因爲礙於求助時會暴露自己的缺點，所以求助於誰，會是一種矛盾的心理過程，雖然能夠獲得改變缺點的機會，但也擔心招致他人非議，會讓焦慮感上升（余德慧、古碧玲，1987），因此當求助者想尋求心理諮詢專業協助時，當需要開始揭露自己的缺點與困擾時，心理會有一種「污名化」（stigma）的感覺，會覺得是否自己自尊心較低、較不聰明、較糟糕等（Vogel, Wade, & Haake, 2006），且由過去研究證實「污名化」與當事人的求助行爲有相關，當事人感受到較高的污名化時，則會有較低的求助意願（Barney, Griffiths, Jorm, Christensen, 2006; Vogel, Wade, & Haake, 2006; Vogel, Wade, & Hackler, 2007），因此當求助時，當事人會感受到自尊的焦慮與威脅，進而降低求助的行動。

綜上所述，求助並不是件容易的事情，需要考慮到自己本身需求助的困擾狀況、欲求助的對象，並且須面對求助時所產生的污名化感，此感受更是深深的影響求助的意願。故可知，當事人進入諮商晤談是需要勇氣與決心的，尤其又需要向一位對自己來說可能十分陌生的人說出自己的困擾，暴露自己的缺點，更非一件容易的事，除了得面對內在自我外，還須承受外在環境的壓力，同時當與諮商師展開一段諮商晤談旅程後，求助前的焦慮感不一定就會因此降低，在程小蘋、陳珍德（2001）針對已經接受過諮商當事人的訪問中，發現即使已經晤談過，甚至本身是諮商輔導相關科系的學生，都還是會擔心別人對於自己進入諮商室的看法。從不成熟結案的當事人離開諮商的理由中也發現，「我覺得不需要諮商師幫忙、不想依賴諮商」（Patterson, 1980）、「我的問題沒有那麼嚴重」（Orme & Boswell, 1991）、「我希望自己解決問題」（Tryon, 1999）、「諮商師的幫助會讓我感到自卑、如果去找諮商師會讓我對自己不滿意」（Vogel et al., 2006）等，發現當事人即使進入諮商後，仍然持續對諮商的幫助感到懷疑、不信任，甚至不覺

得需要靠諮詢師的協助才能解決問題，亦會擔心諮詢師對自己的看法等。

然而上述當事人內在的心理主觀感受到的經驗為何，頗令研究者感到十分好奇，為何在好不容易主動進入諮詢，尋求協助後，卻又主動離開了諮詢室，是否在求助前對於諮詢的想像、對求助時的感受也影響著求助後的當事人，而這些想像或感受並沒有在諮詢晤談中有所改變或進行澄清與討論，在這些過程中當事人內在經歷了什麼樣的感受，更是研究者所好奇的部份。因此，進入諮詢本身，當事人會遇到重重的困難與阻礙，而這些困難與阻礙，即使進入諮詢晤談，似乎仍然還是存在著，而這些如何影響著當事人在諮詢中的知覺，且是否有可能是當事人提早離開諮詢的原因呢？

從實務經驗觀察以及閱讀相關文獻後發現不成熟結案的情況並不少見，李佩珊（2002）針對結案的研究中，幾位受訪者表示在晤談期間都曾萌生想中止諮詢的念頭，而其研究大部分的受訪者在諮詢師與機構的聯繫下仍有完成結案的動作，然而僅只有一位受訪者是因為機構未有聯繫而以不告而別的方式離開，因此本研究企圖了解無論有無經過連繫，卻還是「消失」於諮詢關係中，不再晤談的當事人。由於，研究者對於當事人不說再見而中斷諮詢關係的行動十分關注，無論是因為機構因素或個人因素，都試圖探究何以當事人想中止晤談，並且以不告而別的方式離開。雖然大部分諮詢師都期待進入心理諮詢專業機構之當事人會持續接受心理諮詢，且也盡可能的完成一段諮詢歷程，但這是一種理想狀況，在實際接案中，當事人可能在晤談的不同時期離開諮詢關係，一般來說，諮詢師會與當事人討論結案的想法，可是當事人並不一定想討論結案的想法，因此諮詢師很多時候會被迫結束諮詢關係，當發生當事人未和諮詢師進行結案晤談之不成熟結案情形時，將影響諮詢的有效性，因為沒有進行結案晤談而結束諮詢關係，會讓雙方處在一個沒有結束的結束狀態，在當事人與諮詢師雙方心中留下一個未解的結。

而目前國內外針對此不成熟結案之研究探討，大多從相關資料進行統計分析，將當事人的相關背景變項，如性別、特性、對困擾及諮詢的想法等進行討論(歐吉桐、邱碧慧，2004；Baekeland & Lundwall, 1975; Betz & Shullman, 1979; Christensen, Birk, & Sedlacek, 1977; Garfield, 1994; Gottschalk, Mayerson, & Gottlieb, 1967; Heilbrun, 1982;

Hunt, Ewing, Rolfe, & Gilbert, 1959; Jenkins, Fuqua, & Blum, 1986; Martin, McNair, & Hight, 1988; Mennicke, Lent, & Burgoyne, 1988; Miller, 1983; Orme & Boswell, 1991; Patterson, 1980; Pekarik, 1992; Robbins, Mullison, Boggs, Riedesel, & Jacobson, 1985; Saltzman, Luctgert, Roth, Creaser, & Howard, 1976; Seibel & Dowd, 1999; Todd, Deane, & Bragdon, 2003; Tryon, 1999; Yamamoto & Goin, 1965），亦或將諮商師之背景變項、專業能力等進行相關統計分析（歐吉桐、邱碧慧，2004；Martin, McNair, & Hight, 1988; Mennicke, Lent, & Burgoyne, 1988; Miller, 1983; Patterson, 1980; Todd, Deane, & Bragdon, 2003; Yamamoto & Goin, 1965）。然而在經歷幾次晤談過後選擇不繼續諮商，整個過程中當事人的背景脈絡、心理歷程為何，並無法單用變項之間關係就能知曉當事人主觀世界中如何看待諮商晤談經驗，若單純以當事人對諮商不滿意（Todd, Deane, & Bragdon, 2003）或者是當事人有較高的阻抗（Seibel & Dowd, 1999）等，不足以解釋選擇以不告而別的方式結束諮商關係的當事人，其內在經驗到的諮商關係為何，故本研究欲以不成熟結案之當事人為研究對象，了解其以不告而別方式結束諮商關係之內在經驗為何，也希望更進一步讓相關心理諮商專業人員了解當事人何以會想終止諮商關係，並且以不告而別的方式離開諮商關係。

## 第二節 研究目的

綜上所述，本研究之研究目的為：了解當事人在進入諮商過程中，未和諮商師討論結案而單方面終止諮商關係之內在經驗，以增進諮商專業對此一現象的認識與理解。除了瞭解當事人進入諮商後所經驗到的諮商歷程，特別是在怎麼樣的諮商關係與互動經驗底下，其內在主觀經驗之外，本研究也會注意當事人進入諮商關係前對於求助諮商的種種想法與感受是如何影響著當事人在諮商關係中的知覺、與諮商師的互動，乃至於提早離開諮商關係。



## 第二章 文獻探討

### 第一節 諮商結案之相關文獻

#### 一、結案的意義與重要性

一般而言，在當事人進行初步晤談或第一次晤談時，初談員或諮詢師都會向當事人說明諮詢架構（林家興、王麗文，2003），其中一部份包括當事人不想繼續晤談，或覺得不需要晤談時，需和諮詢師進行討論才能結束諮詢，因為討論諮詢結束不僅只是結束諮詢關係而已，結案是諮詢歷程的最後階段，張寶珠（1997）在諮詢結束的文獻回顧中，提出諮詢歷程中需要修通當事人早期經驗，且在結案時可能引起當事人的分離焦慮，諮詢師需要小心處理，因此結案時諮詢師的積極目標是讓當事人有機會回顧諮詢、再次體驗分離，消極目標則是至少做到不傷害當事人自尊、不干擾當事人未來求助的意願。黎麗貞（2004）也從文獻中整理出結案的三種理論，包含「結案是一種失落經驗」、「結案是一種發展經驗」、「結案是一種分離與依附關係發展的處理過程」，三種理論均指向結案主要是處理失落與悲傷的狀態，且在自我發展上具重要的意義，因此結案過程有其不可或缺的治療意義，並非僅是畫上句點的一個動作。Teyber 與 McClure (2011) 認為諮詢結案可能是當事人生命中頭一次正向面對「結束」經驗，因為諮詢師會提供一個矯正性情感經驗協助當事人面對結束的過程，而這部份可能是當事人對於分離開始有不同角度的重新架構。由此可知，結案的意義除了在於為諮詢歷程進行整理與回顧之外，也讓當事人在生命中對於「分離」有正向的體驗，並同時協助當事人從中看到自己的內在正向資源，且也讓當事人知道將來遇到困擾時可以求助於哪些資源。

由上述可知諮詢結案是諮詢過程中很重要的一個階段，不僅如此，此階段同時也是評估諮詢目標達成與諮詢成效的重要過程，且結案並非一個結束或一個事件，而是一種過程與轉換，是先前諮詢工作的累積，要將前面建立的諮詢關係進行結束，並且使諮詢有一個正向而美好的結束（李佩珊，2002），因此談結案並非在提結案時就直接進行結案晤談，而是需要經過幾次的結案討論，讓諮詢師與當事人對於結束關係有了共識，巫雅菁（2000）提到結案需要做到兩個部分，第一個部分是至少不傷害或減低當事人自尊，

尤其若諮商師有負面情緒被引發時，要以不干擾當事人未來求助的意願與能力為原則；第二個部分則是要協助當事人回顧諮詢過程中所發生的重要事件，讓當事人有機會處理分離，也協助當事人處理諮詢關係。

Ward (1984) 提出結案的功能：評估當事人對於諮詢結束的準備、解決剩下的情感議題以及諮詢師和當事人的關係、資源的轉介和讓當事人對於自我信心以及能力的提升。由此可知進行結案在諮詢歷程中占有重要的功能，需要在討論結案的過程中了解當事人對於諮詢晤談的看法、對於結束晤談的準備、對於諮詢關係結束的感受、對於自我改變的覺察，以及對未來的計畫的想法等，結案階段需要能夠承接諮詢歷程的整理與目標評估，也能夠開啓當事人對自己以及對未來求助的信心，可謂是諮詢歷程起承轉合中很重要的「合」（李佩珊，2002），且其研究中也發現結案準備度低，卻勉強結束諮詢的當事人，比較容易在最後一次諮詢時對結案處置產生負向的評價或意見，或顯出對結案處置的負向看法；而對結案較有準備的當事人比較會在最後一次諮詢時把焦點放在自己身上，衍生出一些對自己改變或未來規劃的想法。

因此結案準備具十分重要的功能，能讓諮詢師與當事人都有機會與時間探討結束與分離，以及完成晤談歷程，亦可協助當事人對於分離有正向的經驗，並帶來生命中的成長，所以十分需要諮詢師與當事人好好的花一段時間去經歷，以便為諮詢旅程劃下一個句點。

## 二、結案指標

要進行結案，諮詢師則需要評估結案的時機，臺灣輔導與諮詢學會諮詢專業倫理守則（2011）對結束的時機有以下的說明：

- 1.當事人不再受益時，可結束諮詢。
- 2.當事人不需要繼續諮詢服務時，可結束諮詢。
- 3.諮詢不符合當事人的需要和利益時，可結束諮詢。
- 4.當事人主動要求轉介時，無須繼續諮詢。

- 5.當事人不按規定付費或因服務機構的限制不准提供諮商服務時，可結束諮商。
- 6.有傷害性雙重關係介入而不利諮商時，應停止諮商關係，並予轉介。

然而諮商師依著其各自不同的理論基礎與個人哲學觀進行諮商晤談時，面對結案時機也有其各自的判斷依據，當然，最理想的情況下，結案是諮商目標的達成且當事人及諮商員均滿意時，在雙方的同意之下發生（呂俐安、張黛眉、鄭玲宜、楊雅明譯，1996）。但是一般來說，普遍的結案情況是當事人達到他想透過諮商得到的目標時，就是結案的時候。因此在進行結案評估時，各諮商理論學派有其對於結案的評估之外，Ward (1984) 也提出兩個結案階段需要留意的部分：1.接近結案訊號：結案並不是第一次提就可以結案，當事人會出現許多反應，諮商師需要留意當事人出現的結案訊號，如行爲退化、攻擊諮商師或分離焦慮等；2.評估結案準備度。而其中當事人的「結案準備度」（Readiness for termination）是重要的概念，Welfel 與 Patterson (2005) 指出結案準備度的象徵包含下述四項：1.當事人行爲正向且明確的改變；2.當事人情緒正向且普遍的改變；3.當事人持續表示因應壓力的能力增加；4.口語上清楚表達出對於未來計畫的承諾。另外，很重要但較為抽象的徵兆是當事人能體會到一種輕鬆感以及能量增加的感覺。

因此，諮商師需要透過口語及非口語的方式瞭解當事人的結案準備度，Hutchins 與 Cole 於 1992 年研究中根據 Maholick 與 Turner 在 1979 年提出之評估當事人適合結案程度的九個向度，設計出以下九個協助諮商師探討當事人結案準備度的問題（引自李佩珊，2002）：

1. 當事人最初的問題或主題已經減少或消除了嗎？
2. 當事人的壓迫感或壓力已經減少了嗎？
3. 當事人更能因應特定的問題了嗎？
4. 當事人的自我瞭解增加了嗎？
5. 當事人對於環境當中的其他事物有不同的欣賞與尊重嗎？
6. 當事人與他人互動是否更具有效能？更能給予和接受愛？
7. 當事人在每天的活動或互動中是否更能負責？

8. 當事人是否能從每天的活動中獲得樂趣，並且能與其他人有正向的互動？
9. 當事人是否覺得沒有諮商也可以有效能的過生活？

透過上述九個提問，諮商師可以評估當事人對於結案的準備度，然而，最合適的結案是諮商師與當事人彼此可以達成共識，兩人能對於上述九點都能有一致的看法，因此 Richard (2005) 提出四個訊息讓諮商師可以了解當事人是否可以進行結案晤談，瞭解當事人對於晤談的想法及對結束的態度：1.從當事人所敘說的感覺和進展中，是否當事人對其進展感到開心，是否感覺到因應的更好；2.諮商師對於當事人進展的觀察；3.當事人生活中重要他人的回饋；4.完成清楚可測量的目標。雖然不同學派的諮商師對於「人的改變或成長」有其不同的哲學觀基礎，因此如何看待以及評估當事人具有較高的結案準備度，則有各家的說法，例如精神分析學派認為人需要經過「修通」，將潛意識化為意識，並且強化自我的功能，而完形治療的治療目標則是在於達到覺察，因為有覺察就能擴大選擇性 (Corey, 2009)，但一般來說，當事人與諮商師若能在當事人情緒、行為、困擾因應之正向改變上有一致的共識，就是討論結案的好時機。

而各諮商理論學派的結案指標是諮商師對於當事人改變的重要影響信念，也是諮商師的價值觀，因此以下將陳述各學派對於治療目標的看法。

### (一) 精神分析學派

Freud 的人性觀基本上是決定論，也就是人的行為決定於非理性因素、潛意識動機、生物本能驅力，以及六歲以前的性心理發展階段 (Corey, 2009)。對精神分析學派而言，治療需等分析工作完成之後才能結案，而從 Freud 的角度來說，解決當事人的依底帕斯情結 (Oedipal complex) 便是完成了分析的工作，且認為「精神分析的治療只需解決現在的衝突」，無須注重「預防未來的本能衝突問題」（沈湘繁譯，1995）。然而，雖然精神分析的諮商目標在於使當事人對於自己的人格各方面產生覺察，解決現在的內在衝突，將潛意識化為意識，並且提升自我功能，但其實這是需要一個非常徹底，且長時間的晤談過程，Freud 也提到：「想要永遠解決本能需求的問題，是不可能也不必要的一

改變當然可能出現，但往往是部分的改變。」（沈湘繁譯，1995；Corey, 2009; Welfel & Patterson, 2005）。

因此，精神分析學派的諮商師如何評估結案時刻呢？當諮商師與當事人都同意對於原本無法處理的症狀與內心衝突被解決了，且當事人已經澄清且接納自己既有的情緒問題，除了能瞭解到困擾的歷史根源之外，還能夠與目前的關係加以整合，覺察到過去困擾與目前的關聯，也就是透過諮商，當事人能夠修通對過去經驗的衝突，並且解決衝突，便是結案的時刻了（陳登義譯，2003；Corey, 2009）。

綜上所述，精神分析的結案指標綜觀來說是將潛意識化為意識，以及強化自我功能，然而要達成這樣的目標則會成為永無止盡的諮商過程，因此較具體可行的結案評估則是過程中需要透過諮商師引導當事人自由聯想、詮釋、夢的解析等諮商技術來協助當事人，讓當事人對於自己的困擾有所覺察，並且能夠瞭解到困擾形成的過去經驗，對此經驗有不同於以往的感覺與因應方式，解決目前困擾的內在衝突。



## (二) 個人中心治療法

個人中心以「過程」為主要的治療目標，即是諮商師為當事人創造一個理想的諮商關係，此諮商氛圍則由三個部分所構成，分別為 1. 諮商師的一致性，可信賴性及透明性；2. 無條件的積極尊重，非佔有的溫暖、接納，無評價的關心、喜歡、獎勵及肯定；3. 真誠的去了解當事人的經驗，並且正確同理的瞭解其經驗（Cain, 2010）。因為 Rogers 在 1961 提出當事人在社會化的過程中常戴著面具，導致和真實的自我失去接觸，因此需要在安全的諮商氣氛下探索出「如其所是」真實的自我，而要邁向自我實現的人則有以下的特質：1. 對自己的經驗開放；2. 擁有內在的信任感；3. 發展內在的自我評價；4. 有繼續成長的意願（引自 Corey, 2009）。

因此個人中心治療對於改變的看法是當事人的兩種知覺，其一為當事人在治療中的體驗所獲得的知覺；其二是當事人對諮商師基本態度的知覺，根據 Rogers 於 1957 年提出六點關於人格改變發生的充分必要條件如下（引自 Cain, 2010）：

1. 兩個人有心理上的接觸。
2. 第一個人，也就是當事人，感到不一致（incongruence）或焦慮。
3. 第二個人，即為諮詢師，在關係之中是一致的，或說是統整的。
4. 診商師能對當事人無條件的接納與關懷。
5. 診商師對當事人的內在參考架構感到同理性的瞭解，並努力把這樣的感覺傳達給當事人。
6. 診商師對當事人的同理性的了解和接納，傳遞給當事人達到了最低的要求標準。

諮詢師在晤談過程中，鼓勵當事人自我探索，避免利用面質或詮釋促進當事人的覺察，也極少將注意力放在特別的行動計畫上，除非是當事人自發性提出的，因為個人中心的諮詢師認為當事人若能經由自我探索將自己的潛能自由發展成實際行動，行為的改變自然就會發生（Welfel & Patterson, 2005）。且 Rogers 在其著作「成為一個人」（On becoming a person）中將改變分七個連續的階段，並表示進入第七個階段的當事人已是「充分發揮功能的人」，「此時當事人已能將許多行動、新領悟和改變加以整合，使融入其心理生活的各個層面，而外顯之。—他能覺察自己應為自己的問題負責，甚至已能完全為自己所有的生活層面負起責任。能自立自助的朝改變之路前進。」，且此時已經無須諮詢師協助，可謂個人中心學派的結案指標（宋文里譯，1990）。

因此個人中心學派主要是以諮詢師為諮詢工具，提供當事人一個安全溫暖的諮詢環境，讓當事人能夠透過內在自我實現的力量，自主性的發生改變。因此當當事人朝自我實現邁進，逐漸成為如其所是的自我，且諮詢師也感受到當事人的改變時，當事人會自發性的提出結案，此時便是個人中心學派認為能談結束諮詢的時刻，而由於個人中心學派重視改變是生命中持續不斷的過程，因此若當事人能持續朝成長的方向邁進，持續對自己的經驗開放，便可以讓當事人進行結案。

### (三) 完形治療學派

完形治療之父 Perls 假設人們內在天生具有自我調節與自我治療的能力，且認為人

是一個完整的存在體，並以一種自發性的、負責的、自我調節的方式與環境互動，因此完形治療最重要的觀念是「整體」，諮商目標即為能夠重新建立個體的天生整體和諧（張嘉莉譯，2000）。完形治療是基於「需求」（need-based），因為個體內心或所處的環境產生不平衡時，會在其經驗背景成為一個突顯的圖像，也就是會形成「主題」與「背景」，而一個健康的人可以適當回應有意義的需求，讓內在回到一個平衡的狀態，但若無法滿足需求，會形成當事人之未竟事務（Clarkson, 2004），因此完形諮詢師協助當事人可以藉由覺察擴大選擇性，覺察即是改變的開始，讓當事人能夠更清楚知道自己的想法、感覺，也期待當事人能夠透過完形諮詢歷程之後也能逐漸為自己承擔責任，發展自我肯定的技巧、對所有感覺更能覺察、對行為負責、從環境支持轉為增加內在支持，並且能夠在需要時請求協助也能適時協助他人（Corsini & Wedding, 2005）。

由於完形治療很重視覺察，因此諮詢過程中諮詢師協助當事人體驗此時此刻的存在感，且注意到當事人的語言與非語言訊息，因此會透過許多技巧與實驗，帶領當事人接觸內在清晰的自我，例如空椅法、繞圈子、夢的工作等，當事人與諮詢師互動引發當事人從經驗中學習，讓潛藏於當事人背景中的未竟事務能夠由覺察與對話中浮現到主題，激發當事人完成自己的成長（Corey, 2009; Welfel & Patterson, 2005）。

完形治療與個人中心學派都是屬於人本主義諮詢法，但完形治療會使用面質的方式促進當事人的語言與非語言之間不一致之處，讓當事人覺察自我抗拒接觸的狀態，促進人格整合，並且重新獲得對自己的感覺（張嘉莉譯，2000；Corey, 2009；Welfel & Patterson, 2005），而個人中心則是諮詢師提供安全支持的環境讓當事人能成為功能完全發揮的人。兩者皆不同於精神分析之決定論，而是都相信人本身的內在潛能及自我成長的力量，尤其對於完形治療來說，其治療目標並非是去改變既存的事實，而是去幫助當事人經驗與重建與生俱來的情感表達、行動力，並且經驗此時此刻，讓自己保持與自我內在的接觸（Corsini & Wedding, 2005），因此對諮詢師來說，結案指標的評估即是瞭解當事人是否對於自我的狀態能夠覺察與接觸，雖然這是一個持續不斷的過程，但是要促使當事人能夠對自己狀態失去平衡時有所覺察。

#### (四) 現實治療法

現實治療學派 Glasser 提出的理論基礎為抉擇論，主要是教導當事人能做一個更有效的抉擇解決生活所需，因此，此理論表示人一出生就有五種需求：生存（survival）、愛與隸屬（love and belonging）、權力（power）、自由或獨立（freedom）、快樂（fun），且其中愛與隸屬的需求是最基本的需求。而現實治療學派對於人的困擾有個基本假設是當事人的潛在問題都是相似的：他們不是陷入目前不滿意的關係中，就是缺少所謂的關係（張傳琳，2003；Corey, 2009）。

現實治療認為個體的大腦就像一個控制系統，監控著感受以決定如何滿足需求，而為了有更好的心情達成需求，會將過去所做過的知識存在於腦部某個特定的地方，稱為獨特的世界（quality world），裡頭有對個體來說很重要且愉快的回憶，而進入諮商的當事人就是在其獨特世界中，可能沒有滿意或者有無法滿意的地方，因此諮商師需要協助當事人和一些人接觸或重新接觸，讓當事人瞭解其選擇，並且探索如何得到想要的，因為從困擾的症狀中得到自由才有辦法獲得快樂，不是讓症狀一直糾纏，而是去選擇如何達到自己的需求（Glasser, 2004）。因此，現實治療學派的諮商師是協助當事人去探討其內在所希望的獨特世界為何，所以諮商師須先創造一個諮商環境，和當事人建立融入（involvement）的關係，讓當事人能開放自己去說出內在需求，接著諮商師會實施特定程序以改變行為，且這是一個諮商循環（cycle of counseling），諮商師會在此過程中不斷追蹤當事人行動的狀況，並且與當事人來回討論執行過程（Corey, 2009）。

為此，Wubbolding 提出 WDEP 的現實治療程序，分別是需要（wants）、方向及行動（direction and doing）、自我評估（self-evaluation）、計畫（planning），而透過這些階段可以協助當事人改變，若當事人對於其計畫是能夠執行，且計畫簡單易瞭解，能重複實踐，則便是可評估結案之時刻（林明傑、陳慧女、黃志中譯，2003；Corey, 2009）。

## (五) 行爲治療法

行爲治療有四個發展領域，分別為古典制約原理（classical conditioning）、操作學習原理（operant conditioning）以及社會學習理論（social learning approach）、認知行爲治療（cognitive behavior therapy），是根植於科學的角度來看人類的行爲，也就是用系統性與結構性的方法進行諮商，且當代的觀點認為人是環境的創造者，但也是環境的產物（Corey, 2009）。以下分別就四個發展領域進行簡單的介紹：

1. 古典制約原理：主張行爲反應是由被動的機制所引發，由 Pavlov 最早提出來，而行爲治療師 Wolpe 運用實驗發展出系統減敏感法（Systematic desensitization），讓當事人學習放鬆方式，接著訂定出焦慮階層表，透過由低到高的焦慮層次讓其分階段改變行爲，協助當事人運用循序漸進的方式達成克服焦慮的目標（謝麗紅、劉嘉吉、江福清、鄭麗芬譯，2001）。

2. 操作學習原理：重點在於操弄環境以產生結果，因為行爲的改變是跟隨某個特別的結果而發生的，此則為「增強原理」，Skinner 為主要核心人物，因此在諮商治療上常運用於行爲的修正，透過增強行爲、消弱有問題的行爲等方式，從反應的代價中改變其行爲（謝麗紅等譯，2001；Corey, 2009）。

3. 社會學習理論：由 Bandura 於 1977 提出，認為行爲的改變並非只是環境或增強物的影響，個體與環境之間有交互作用存在，因此基本假設認為人們有能力做自我指導，由自身引導自我改變，行爲的改變是可以透過觀察學習或示範而來，且當事人對於改變的「期望」很重要，有助於行爲的自我控制（謝麗紅譯，2001；Corey, 2009）。

以上三個論點為主要都認為改變行爲是重要的治療目標，且與環境有密不可分的關係，尤其古典制約與操作制約更認為環境與行爲之間習習相關，而 Bandura 則可以嗅出一些「認知」的味道，提出行爲與環境之間有個體本身想法的存在，因而逐漸有後面的認知行爲治療法出現。而不可否認的，行爲學派最主要的結案指標評估就是當事人行爲的改變。

#### 4. 認知行為治療法：

認知行為治療法主要以 Ellis 的理情行為治療 (Rational emotive behavior therapy，簡稱 REBT) 、Beck 的認知治療 (cognitive therapy，簡稱 CT) 以及 Meichenbaum 的認知行為矯治 (cognitive behavior modification，簡稱 CBM) 為三大宗。

(1) 理情行為治療 (REBT)：主要代表人物為 Ellis，基本假定是認為人與生俱有理性、直線思考和非理性、扭曲思考的潛能，且情緒主要來自於信念、評價、解釋以及對生活情境的反應。因此提出人格 ABC 理論，A (activating events) 是事情，一個人的行為或態度，會導致 C (emotional and behavioral consequence) 情緒和行為的結果，是因為 B (belief)，也就是一個人對於 A 的信念。因此，須要透過 D (disputing) 駁斥其非理性信念，有新的效果 E (effect)，帶來個體新的感覺 F (feeling)。因此，消除症狀並非主要的治療目標，而是在讓個體檢視和改變內在基本的價值觀（黎士鳴等人譯，2003；Corey, 2009; Corsini & Wedding, 2005）。

(2) 認知治療 (CT)：Beck 發展的認知治療重視洞察的治療，認為諮詢師協助當事人確認出負向思考和不適當的信念，並加以改變。而且要協助當事人找到思想的自動化思考背後之核心基模 (core schemata)，這些基模會影響著當事人的日復一日的行為，也會影響改變與發展，因此諮詢師與當事人須建立良好的諮詢關係，並且讓當事人在晤談中能慢慢的瞭解與覺察到負向的自動化思考，能自己建立起替代性的認知，進而成爲自己的諮詢師 (Corey, 2009; Corsini & Wedding, 2005; Dattilio & Freeman, 2007)。

(3) 認知行為矯治 (CBM)：Meichenbaum 的認知行為矯治法是一種自我指導訓練，在其實驗中，發現當事人能有益的適切自我引導，因此諮詢師須協助的部分是幫助當事人覺察自我對話，使其能認知重建 (cognitive Restructuring)，而改變的三個步驟爲：自我觀察、開始一個新的內在對話、學習新的方法，先讓當事人學習如何觀察自己的行為，能夠自我傾聽，瞭解自我內在對話，接著協助當事人一起尋找取代不適應行為的新行為鍊 (behavioral chain)，以進行認知重建，最後再將新的因應方法運用至生活中 (Corey, 2009)。

認知行為學派與行為學派最大的不同在於改變行為之前，認知學派提出當事人之「認知」是很重要的，雖然上述三者的改變認知之介入方式各有不同，但均強調行為是認知所影響的，因此「認知的調整」為認知取向諮商師最重要的治療目標與評估指標。

各理論學派雖然看待當事人困擾的角度有所不同，所用的處遇方式也有其各自的依據，但皆是希望促使當事人在諮商晤談中能夠有所覺察與成長，降低困擾行為，雖不一定是將困擾或症狀完全消除，但至少會是對於困擾有進一步的覺察，然後經由諮商師與當事人討論過後，達成對於結束諮商的共識，方能結束諮商關係。

### 三、結案進行方式與結案類型

Welfel 與 Patterson (2005) 提出在密切且長期的諮商關係中，隨著當事人的改變越來越明顯，自然而然就會開始討論到還需要多少次晤談的問題。在這種情況下，諮商師誠實地分享對當事人成長的評估是適當的。當完成的徵兆越來越明顯時，通常會再安排一到兩次的晤談。在這幾次晤談中，可以討論在諮商結束之後該如何生活，以及幫助當事人應用他在諮商中學到的東西。然後，到最後一次晤談來臨時，雙方就都已有了心理準備，因此對結案的預期會使結案比較容易，也比較可能引導一個好的結束。同時 Welfel 與 Patterson 提出結案的重要指導原則：

1. 清楚的瞭解當事人的需求。由於結束諮商對當事人有重大的影響，因此他可能需要談談結案對他的意義，並且處理依賴及需要支持的感覺。
2. 清楚的瞭解諮商師自己的需求。諮商師需要為自己及當事人結束這段經驗，某些自己的需求可能會使你想要延遲結案，覺察到這些需要可以幫助你控制這種阻抗。
3. 瞭解諮商師本身過去的分離經驗以及對這些結案經驗的內在反應。如果諮商經驗是密切的，可以預期諮商師目前對於分離的反應會類似過去對分離的反應。預期並且覺察到這些感受可以幫助結案處理得更好。
4. 請當事人分享對結束關係的感覺。結束這段經驗是很重要的，分享關於結案的內在

經驗是在結案過程中的一個重要的部分。

5. 誠實地與當事人分享諮商師對諮商經驗的感覺。如果諮商經驗是密切的，那麼諮商師一定會有過興奮、焦慮、混亂及感到壓力的時刻，回顧這些經驗也許可以幫助雙方完成結案的工作，且應該都從這份經驗中有所收穫。然而並非所有的當事人都能接受這樣的分享，需要小心的使用，對當事人可以是一份肯定地經驗。
6. 回顧在諮商過程中的主要事件，並且將它們與目前相連結。和當事人一同回顧諮商中的主要主題、發生過的改變，以及關鍵時刻。這樣的回顧可以幫助當事人確定成長及改變是生命中的一部分，並且對他的改變得到更多的領悟。看到諮商師自己在一段時間中的變化可以有助於結案，使用「我」訊息可以有助於以當事人的觀點做總結。
7. 支持性的認可當事人已做的改變。執行改變及使用新的行為絕不可能是容易、自然或自動化的，持續地改變需要肯定及鼓勵。讓當事人知道諮商師認可他的改變，並且瞭解在改變過程中的壓力可以鼓勵其在結束諮商之後持續這些改變。
8. 要求追蹤晤談。這樣的要求可以讓諮商師了解所使用之諮商策略長期而言是否有效果，也顯示對當事人的尊重及關心。

李佩珊（2002）研究訪談 4 位諮商師以及 11 位當事人對結案過程之方法與想法進行整理，其結案五個部份為討論結案、回顧諮商、評估現況、展望未來以及其他，分述如下：

1. 討論結案：諮商師與當事人就結案的時機、結案的模式進行討論，以決定結案的方式。
2. 回顧諮商：透過回顧與總結，檢討諮商的助益性、評估當事人進展與收穫、對改變重 新歸因，給予彼此回饋及探討諮商關係進行諮商過程的整合與回顧，使當事人對改變歷程可更明確化，也協助當事人肯定與確認自己在諮商中的成長。
3. 評估現況：諮商師透過探問當事人最近狀況，處理其停滯、相關情緒等方式協助當事人去除面對結案的阻礙，使其更有力量面對結案後的未來。

4. 展望未來：諮詢師透過促進當事人思考與行動、探討未來規劃、未來求助、對未來的擔心以及給予未來忠告及建議等方式，讓當事人學習用自己的力量往前走，將諮詢中的學習與改變落實於生活中，協助當事人增加面對未來之準備與自信。
5. 其他：諮詢師可賦予當事人力量，或者若當事人有繼續諮詢的需要則協助轉介，而有些諮詢師則會透過身體接觸來表達對當事人的珍惜與支持。

張寶珠（1997）也提出其對於個別諮詢與團體諮詢的結案方法，分別是：1.在每次個別諮詢的首次晤談裡，與當事人討論界定諮詢目標，以及瞭解當事人準備用多長的時間處理個人問題，經過雙方討論之後暫時約定持續晤談的次數；2.諮詢師充分表達自我的分離情緒，也讓當事人或團體成員有充分的時間表達分離感受；3.創造簡單的分離儀式；4.於最後一次結束前事先告知即將分離，且充分討論分離這件事。

由此可知，進行結案是需要在結案晤談前就被提出，有些諮詢師選擇第一次晤談就先討論諮詢目標以及需要晤談的次數，有些諮詢師選擇自然而然的方式，評估結案指標之後提出結案時機，並與當事人進行討論。且結案時間一旦被提出，諮詢師需要了解當事人面對結案時的狀態，了解其對結案的準備度（Ward, 1984），當事人對分離及諮詢的感受與想法都需要被充分討論，諮詢師本身對分離的狀態也需要覺察與處理，因此結案的方式不僅包含對諮詢的回顧與整理、對未來的展望，很重要的是雙方對於分離議題的討論，因此結案是十分需要充分的時間，也是諮詢歷程中最後很重要的一部分。

從結案的指標來看，結案是從諮詢師與當事人兩人的互動上來看，其一是諮詢師本身的結案指標，其二是當事人本身對於結案的準備度，因此李佩珊（2002）在大專院校學生個別諮詢結案之分析研究，從諮詢師和當事人結案的情況作分類，將結案類型依照諮詢師的結案指標以及當事人的結案準備度分為四大類，分別為：完滿的結案(positive termination)、不成熟的結案(client-side premature termination)、過早的結案(counselor-side premature termination)以及被迫的結案(forced termination)。1.完滿的結案，指的是諮詢師結案指標高，當事人的結案準備度高，雙方有可知覺之明顯改變，且對改變達成一致之評估，結案也並未受到外在因素的影響；2.不成熟的結案，意指當事人具有高的結案準

備度，但並未達到諮商師的結案指標，且諮商師評估晤談有停滯現象或無法提供協助，雙方對於改變沒有達成一致的評估；3.過早的結案，則是諮商師評估非改變時機或無法提供協助，但有高的結案指標，可是當事人並未有結案準備，也沒有可知覺的明顯改變；4.被迫的結案，則是多受外在因素的影響，在諮商師與當事人都沒有準備好結案的情況下結束諮商關係，但基本上仍可知覺到有部分的改變，並且對於改變雙方有一致的評估。

而在張寶珠（1997）文獻整理中將結案的種類分為：1.不聯結，意指諮商師與當事人雙方都有高的結案準備，但對於如何進行諮商之想法不同，雙方沒有真正處理問題，在幾次晤談後就結束；2.逃走：當事人因逃避的理由而突然結束諮商；3.僵局：諮商師與當事人在互動中卡死了，有計劃或無計畫的結束晤談，可能是因為諮商師做了不當的處理讓晤談無法繼續，也可能是當事人無法做到更進一步的計畫；4.生活事件的干擾：結案並非抗拒所造成，而是生活中不可避免的因素，如搬家、結婚、生子等；5.症狀的減輕：當事人求助之特定困擾減輕後，當事人選擇不繼續長期諮商以使性格改變；6.全程的結案：表示諮商完成了當事人主要的自我探索，結案歷程包括考驗對關係結束的感覺，以及考驗症狀可能再出現。其特徵是聚焦於一、二個有關自我的主題探索，並完成此種經驗、探索，當事人症狀減輕，通過負向情感轉移，通過全程治療。

國外的文獻中，Richard (2005) 在結案的討論中也提及除了諮商師與當事人共同同意進行結案之外，也提到不成熟結案（premature termination）和延長結案（prolonged termination）。不成熟結案是指諮商師無法處理當事人的問題導致當事人不信任及抗拒諮商，增加了提早結案的可能。不過提早結案的理由很多，如防衛、沒有錢、懶惰等。而延長結案是指諮商師或當事人不願意結束諮商，也有許多意識或無意識的理由，可能是當事人對諮商師的讚美讓諮商師自我陶醉，又或者例如兩人的關係已經不是諮商關係，而變成一種朋友關係。

而 Baekeland 與 Lundwall (1975) 在當事人離開諮商不同時間上，有其不同的分類：

- 1.立即流失：一次會談後即流失；2.快速流失：會談一個月後流失；3.緩慢流失：在會談 2 至 6 個月後流失。

其他結案類型如「非預期的結案」指的是諮商的中斷可能因為諮商師或當事人死亡、當事人無力付費、搬家等因素，亦有人稱之為暫停的結案，可能因諮商師、當事人或機構的因素而使諮商目前無法持續，需先中斷（李佩珊，2002；黃珮瑛譯，1996）。

從上述文獻中發現，結案的類型廣義可以分成諮商師與當事人有達成共識的「完滿的結案」以及未能順利達成共識的「不成熟結案」，本研究採取李佩珊（2002）的研究結果之整理，由於諮商關係是由諮商師與當事人雙方共同建立而成，對於結案的時機是包含著諮商師的結案指標評估以及當事人的結案準備度，因此雙方在對結案有高的一致性看法時則為完滿的結案，而當雙方對結案有不一致看法時，則為不成熟結案，其中可能包含著當事人單方面的提早結束晤談，或其他因素，此部份則留待第二章第二節進行更深入的討論。

#### 四、諮商師/當事人對結案的反應

面對一段關係的結束總是有著複雜的感受，更何況在諮商關係之旅中，諮商師與當事人進入了自我探索的深度旅行，因此要結束這樣的親密關係時，雙方都會有著各自的情緒，以下分別就諮商師以及當事人的感受分別陳述。

##### （一）諮商師面對結案的反應

諮商師抗拒結案的情況有以下數項：重要關係結束、當事人的獨立功能讓治療師焦慮、當事人突發的離開晤談讓治療師專業概念受威脅、諮詢無效之罪惡感、離別表徵的重現、喚起自我個體化的衝突。尤其不成熟結案給予諮商師的情緒負擔最重，常讓諮商師感到挫折、沮喪、受傷、失落感，且會承擔許多諮詢過程中的責任，這樣的現象並不少見，諮商師如何看待與面對這樣的情況，以及在自我照顧上的調適，如何不過度打擊專業自信心，又能找到一個平衡的方式詮釋或預防不成熟結案的結果，對諮商師在專業上的前進，是一大挑戰，也是需要學習之處（林淑華，2008；黎麗貞，2009）。

Goodyear 於 1981 年提出在以下這八種情況下，諮商師要讓當事人離開時會特別的困

難（引自 Welfel & Patterson, 2005）：

1. 當結案代表這份重要關係的結束時。
2. 當結案引起諮詢師對當事人是否有能力獨立適應的焦慮時。
3. 當結案引起諮詢師對於沒有更有效的處理當事人問題的罪惡感時。
4. 當當事人突然地或生氣地離開，使諮詢師的專業自我概念受到威脅時。
5. 當結案對諮詢師而言代表一個學習經驗的結束時。
6. 當結案代表伴隨當事人一同冒險渡過的興奮經驗的結束時。
7. 當結案象徵性的重新喚起諮詢師生命中其他的別離經驗時。
8. 當結案激起諮詢師關於自己分離一個別化的衝突時。

Freud 在討論悲傷及憂鬱的書中，他指出對失落的象徵性害怕是來自潛意識對分離的阻抗。在人類發展的最早期階段（口腔期），嬰兒最基本的需求是「吃」，及接受伴隨進食而來的情緒滿足。如果這些維持生命的基本需求沒有以一種穩定、可信賴的方式被滿足，會產生對失落的恐懼。且隨著兒童的成長，仍舊對此感到害怕，即使壓抑卻仍然無法克制。在往後幾年，真實及預期的失落就會象徵最早學習的情境。因此，精神分析取向的諮詢師指出，諮詢的結案象徵諮詢師及當事人早期的失落經驗。正向的諮詢關係對正處於有生活壓力及痛苦的諮詢師而言是特別重要的滿足感來源。因此，在面臨要結束這份關係時，不論早期經驗如何，要放棄有益的經驗都相當困難（Welfel & Patterson, 2005）。

然而移情情緒本身並未失真，它來自當事人之真實移情；反之，反移情情緒也一樣真實（張寶珠，1997），當諮詢師面對結案的分離時，本身也需要在諮詢支持關係中處理自己的受傷、生氣與死亡，當諮詢師將當事人表徵化為特定之父母、手足或小孩時，會使當事人有負擔，諮詢師也可能會產生被遺棄、挫折的感覺，這些情緒都會對結案有所妨礙。若諮詢師延遲結案是為了持續滿足自己的需求是非常不適當的，這樣的立場違反了基本的專業倫理—對當事人有益並且避免傷害。那些在結案時重複經驗到強烈失落感或是鼓勵當事人依賴而非獨立的諮詢師，應該是自己接受諮詢去澄清及解決他們對分

離的阻抗（呂俐安等譯，1996）。

結案對諮商師而言，亦是一種分離的經驗，因此在心中仍免不了對分離的焦慮、阻抗，或是對當事人的反移情，這部分仰賴諮商師本身有更進一步的覺察與自我探索，甚至接受諮詢或督導，以免讓諮詢師自身的狀態影響當事人權益。

## （二）當事人面對結案的反應

對那些在生命中未曾經歷太多親密關係的孤獨當事人，他們曾經失去希望或嚴重的懷疑自己能力，好不容易因為諮詢師的接納，得以在諮詢關係中感到安全與信任，能夠獨自面對生活上的各種挑戰與壓力，但卻得面臨結案，離開諮詢關係，即使在諮詢中已獲得很大的進步，仍可能會對於未來不再有諮詢師的支持感到不安全，而想試著去延長諮詢的時間。因此當事人可能會有害怕、生氣、失落、罪惡感等分離的情緒，此分離焦慮的會讓當事人抗拒結案，可能當事人會透過對諮詢師的憤怒來表達他對結案的阻抗。另一種表現阻抗的方式是發展出另一個全新的諮詢目標。當這些阻抗「症狀」出現時，諮詢師必須幫助當事人瞭解這些感覺及行為的根源（張寶珠，1997；Welfel & Patterson, 2005）。

且結案時，當事人可能會害怕不再諮詢，也會希望可以能夠繼續被幫助，並對未來自己面對困擾的因應感到矛盾，因為當事人一方面也會感到滿意，但一方面又懷疑自己實行諮詢成效的能力（Richard, 2005）。因此黎麗貞（2004）從文獻歸納出結案的四種理論，分別是 1.「結案是一種失落經驗」：關係的結束會帶來失落的感受，因為當事人對於結案的反應會比較像是失去某個心愛的人的悲傷反應，並且會開始否定結案可能帶來的生氣和傷害，也可能會藉著討價還價與威脅想要延長諮詢（Fortune & Pearlingi, 1992）；2.「結案是一種發展經驗」：結案類似青少年晚期的發展階段，有著依賴、獨立、自我認同等問題，當青少年期的發展衝突未被解決時，於結案時會再次重現此經驗；3.「結案是一種分離與依附關係發展的處理過程」：治療的結束可能會帶領當事人進入過去生命中重要的意義客體失落經驗，可能會喚起當事人分離—分離個體化的危機，

Pearson (1998) 提到若當事人能夠在結案過程中成功的度過悲傷階段的告別，修通結案的失落是成長的寶貴機會，因此結案是一種成長與蛻變。

然而，在李佩珊研究訪談 11 位當事人之結案感受時，當事人面對結案的感受分為「正向感受」、「負向感受」與「平常心」三種，且多數的當事人覺得諮商結案與平常分離經驗不同；而當事人對於結案的想法則分成「對結案的盼望」、「對結案的困惑」、「對結案的準備」與「對結案方式的意見」四類，其研究也發現對於結案準備度高的當事人對於結案有較高的期望感，但也較容易對於諮商時間的長度及諮商師對結案的處理感到困惑，但是當事人並未必有機會或願意在最後一次晤談與諮商師討論對於結案的想法。由此可知，當事人要面對結束時內在的感受是複雜且矛盾的，一部分是對於諮商的感受以及自己的成長有著正向的喜悅與肯定，而另一部份又是對於分離焦慮所產生的失落、擔憂、害怕等，但無庸置疑的是，若能順利完成結案的討論，對於當事人來說是一種成長與改變。



## 第二節 不成熟結案的相關文獻

### 一、不成熟結案的定義

「不成熟結案」(premature termination)、「未成熟結案」(immature termination)、「流失」(drop out)、「未計畫的結案」(unplanned termination)、「單向結案」(unilateral termination)、「隱藏個案」(the invisible client)、「心理治療中輟」(psychotherapy dropouts)等名詞都是指稱當事人在諮商關係中未繼續晤談，便自行決定離開諮商的狀況。但各名詞間仍有些許不同，如「不成熟結案」，Mennicke、Lent與Burgoyne (1988) 之廣義意義，指的是當事人在諮商師認為應該結束晤談前而離開；亦指當事人單方面的具有結案意圖，與諮商師兩人並未達成結束晤談的共識，進而自主中止晤談（李佩珊，2002；Garfield, 1994）。黎麗貞（2009）的研究中以「未成熟結案」描述諮商室中被迫結案與提早結案的情況，也就是諮商師認為晤談尚未完成，但基於其他因素需要結束諮商。文獻中也常見以「流失」來表示當事人未回到諮商、拒絕回到諮商、在諮商中缺乏合作、對諮商不太回應的情況（Baekeland & Lundwall, 1975），除了當事人離開諮商之外，也和當事人與諮商師在諮商中的互動有關，但大多的文獻用「流失」一詞時，通常較針對當事人未回到諮商室（Beckham, 1992）；或「未計畫的結案」、「單向結案」等狀況，主要是描述當事人單方面決定終止晤談或不繼續晤談（Klein, Stone, Hicks, & Pitchard, 2003; Moursund, 1993; Tryon & Kan, 1993）。Miller (1983) 則用隱藏個案來指稱當事人在一開始面談完之後就沒有再回來，或者在彼此約定好的結案時間前沒有回來晤談。亦有用「心理治療中輟」來形容在進行心理治療期間，當事人單方面的中止繼續接受治療的舉動（翁銘鴻，2004）。

由上可知，各名詞間共同意涵為當事人單方面終止晤談這一部份，雖然各名詞的使用有其微不同，如黎麗貞「未成熟結案」有被迫結案的部份；或由Baekeland與Lundwall文獻中提及的「流失」則是指對於當事人在諮商中不回應、不合作的部份，但綜觀探討有關不成熟結案之文獻，以「premature termination」為最常被使用（Hardin, Subich, & Holvey, 1988; Hatchett, 2004; Kokotovic & Tracey, 1987; Lampropoulos, Schneider, &

Spengler, 2009; Martin, McNair, & Hight, 1988; Mennicke, Lent, & Burgoyne, 1988; Tryon & Kane, 1993），單純指稱當事人具有結案意圖，未和諮商師討論達成結束諮商關係的共識下而離開諮商，較貼近研究者欲探討之研究方向，因此本研究採用「不成熟結案」一詞，並採用李佩珊（2002）研究中所指的「不成熟結案」之定義，意指當事人單方面中止諮商晤談，為當事人對於結束諮商的準備度高，但是諮商師的結案指標較低，意即當事人在諮商師未能覺得可以結案的情況下離開諮商關係，雙方並沒有一致的結案共識，且在此情況下當事人並未和諮商師晤談，便自行離開諮商關係，沒有經歷和諮商師討論結案晤談並完成完整的諮商歷程，便單方面決定不繼續晤談。

## 二、不成熟結案的影響

一般來說，當事人要進入諮商晤談前，個案管理師或初談員、諮商師會邀請當事人簽署「諮商同意書」，其中除了包含機構本身的諮商服務規定、保密協定、錄音錄影相關事項之外，還包括提醒當事人在晤談架構上的注意事項，如晤談時間、請假以及未到應事先告知，更重要的是提醒當事人如欲結束晤談，須和諮商師進行討論。然而從文獻探討以及研究者的實際觀察和實務經驗中均得知，即使有簽署諮商同意書，且告知當事人若不想繼續晤談時，需要和諮商師進行討論，然而不成熟結案的情形仍然普遍存在，造成在晤談時間諮商師空等當事人到來的情況，甚至影響其他有些仍在候補名單中苦等不到諮商安排的當事人，如 Christensen、Birk 與 Sedlacek (1977) 研究等候名單中的當事人，表示當事人的困擾仍然還在，只是可能會尋求其他地方的協助，這對當事人與機構雙方都是一種無形中的損失，且 Beckham (1992) 提出當事人的不成熟結案對諮商師是一種士氣的影響，也會造成當事人求助延遲或增加諮商資源的浪費。雖然 Mennicke 等人 (1988) 提到不成熟結案並非全然代表負向的名詞，提前終止並不一定都代表的是負向的治療結果，也有可能是當事人認為問題已經被解決，或者當事人真實的經驗到症狀已經減少，或已經發展諮商室外足夠的支持系統。

然而從吳秉衛與陳慶福 (2006) 透過文獻整理對不成熟結案的影響所做的整理可以

發現，其對當事人可能造成無法獲得收穫，困擾也較難獲得改善；當事人也有可能前往其他地方求助；然而當事人選擇先行結束諮商關係，同樣也會浪費諮商師的時間，對諮商師造成心情上的沮喪；並且對機構也會造成整體成本效益降低以及晤談時間上的浪費。由此可知，不成熟結案之當事人離開諮商晤談對於諮商體系來說，在諮商師、諮商機構甚至是當事人本身，幾乎是負向影響較多。因此，Miller (1983) 從文獻整理中對於諮商師的建議提到關於當事人的不成熟結案很可能未來繼續求助諮商時，也會再有同樣的情形出現，因此若有不成熟結案的狀況，需要了解其背後的因素；而當事人對諮商角色不熟悉也可能因為較少成功諮商，因此諮商師需清楚向當事人解釋目標、範圍以及可能因素與效果、諮商過程類型，也清楚讓當事人知道他們在諮商中的角色。

總之，當事人逕行離開諮商晤談對於未來是否再進入晤談是有所影響的，且當事人如何看待諮商、對諮商的看法以及對改變的動機與其投入諮商的程度有所關聯，可是當事人一開始主動來求助時，的確對諮商抱有期待及想像，然而卻在幾次晤談後離開諮商，究竟在其內在發生了什麼樣的心理變化，讓當事人以不告而別的方式離開諮商關係，這的確是需要透過當事人的視框來加以了解。



### 三、影響不成熟結案的因素

雖然結案的工作十分重要，但是要能夠達成完滿的結案並不是一件容易的事情，除了諮商師本身結案指標、當事人的結案準備度會影響結案之外，還有其他促進諮商繼續以及考慮結束諮商的因素，如諮商進程因素：當事人之來談主題若持續深入且聚焦，當事人也願意繼續晤談，自然會持續諮商；或者當事人仍有其他議題想繼續晤談，或諮商師覺得有其他議題需要繼續晤談，雙方討論過後，想更換諮商主題繼續晤談，這樣的情況下則不會進行結案晤談（李佩珊，2002）。然而若諮商陷入僵局（impasses），使諮商師與當事人感覺到困住了，可能來自諮商師反移情、當事人移情或雙方彼此適配性問題、諮商關係等，問題原因頗為複雜（Hill, Nutt-William, Rhodes, & Thompson, 1996）。

更進一步針對不成熟結案的因素在文獻中大致分為當事人因素、諮商師因素、機構

因素以及諮商師和當事人交互因素這四類，分別歸類如下：

## 1. 當事人因素

在當事人的因素中，分別為當事人之背景因素、人格特質、對於困擾的看法、對諮商的想法、其他當事人因素(歐吉桐、邱碧慧，2004；Baekeland & Lundwall, 1975；Betz & Shullman, 1979；Christensen, Birk, & Sedlacek, 1977；Garfield, 1994；Gottschalk, Mayerson, & Gottlieb, 1967；Heilbrun, 1982；Hunt, Ewing, La-Forge, Gilbert, & William, 1959；Jenkins, Fuqua, & Blum, 1986；Martin, McNair, & Hight, 1988；Mennicke, Lent, & Burgoyne, 1988；Miller, 1983；Orme & Boswell, 1991；Patterson, 1980；Pekarik, 1992；Robbins, Mullison, Boggs, Riedesel, & Jacobson, 1985；Saltzman, Luctgert, Roth, Creaser, & Howard, 1976；Seibel & Dowd, 1999；Todd, Deane, & Bragdon, 2003；Tryon & Kane, 1999；Yamamoto & Goin, 1965)。針對各因素，茲分述如下：



### (1) 當事人之背景因素

Betz 與 Shullman (1979) 研究 141 位大學諮詢中心的當事人，統計中發現初談後有 76% 繼續接受諮詢，而其中性別與是否繼續接受諮詢無相關，但 Christensen、Birk 與 Sedlacek (1977) 的研究結果 30 位大學諮詢中心的當事人，表示男生流失現象多於女生；而 Mennicke、Lent 與 Burgoyne (1988) 文獻整理中發現大部分的不成熟結案研究在性別上並沒有顯著差異。其實當事人的性別對於不成熟結案的部份在研究中大多顯示與不成熟結案沒有相關，僅有少部份的研究顯示當事人性別與不成熟結案有關，而其中又有部份研究將當事人性別與諮詢師性別做統計相關分析，此部份將於當事人與諮詢師交互變項中討論。

而在當事人的年齡部份，歐吉桐與邱碧慧 (2004) 研究中透過卡方獨立性檢定顯示出較年輕當事人的諮詢次數比年紀較大者高，其研究推測年紀較輕者為家長陪同，年齡大者自主性高，所以造成諮詢次數不穩定，然而 Gottschalk、Mayerson 與 Gottlieb (1967)

的研究卻指出年輕的當事人較可能流失，由此可知當事人的年齡對於不成熟結案有不一致的結果，無法僅單由年齡此一變項預測當事人不成熟結案的狀況。然而，亦有研究針對當事人文化背景進行討論，有研究指出當事人若是少數族群（Garfield, 1994）或社經地位較低（Yamamoto & Goin, 1965）、較低教育程度（Hunt, Ewing, La-Forge, Gilbert, & William, 1959）可能與不成熟結案有關。

因此，從文獻中可知，在背景因素中，當事人之性別、年齡之研究結果較為不一致，無法從此兩部份了解不成熟結案與當事人之性別與年齡之相關，且雖然研究中較為一致的指出當事人低社經地位或教育程度較低與不成熟結案較為相關，然而，此背後涉及到當事人所處的環境，尤其接受諮詢治療需要費用與時間，且由於文獻皆較為早期的研究，諮詢的普及程度也可能有所關係。

## (2) 當事人之特性

人格特質中，Robbins 等人（1985）研究工作坊參與者的出席狀況，指出低自尊者有較低的出席狀況；Saltzman 等人（1976）運用自陳量表的方式指出低焦慮者較易不成熟結案，可能由於低焦慮者對於自我的困擾較為不在意之原因，且 Jenkins、Fuqua 與 Blum（1986）針對大學諮詢中心當事人進行問卷調查，也同樣顯示出低焦慮者與不成熟結案有相關。而 Heilbrun（1982）研究發現女性當事人有較高分析能力者與提早離開諮詢有相關，且也發現有較少的改變，而其結束晤談時並非是已經解決問題的情況下離開的，可能因為有較高分析能力者認為不一定需要透過諮詢才能解決自我困擾。而在 Patterson（1980）提出過早結案的可能理由其中之一是有些當事人可能感覺自己有能力解決不需要諮詢師的幫忙，因此選擇錯過晤談而體驗不依賴的感覺；有些當事人結案可能是因為經驗到有害的經驗或覺察；有些可能是諮詢在他還沒準備好之前要他改變，且 Seibel 與 Dowd（1999）研究中也同樣發現當事人具有高阻抗（Reactance）較與不成熟結案有關。且 Baekeland 與 Lundwall（1975）及 Miller（1983）文獻整理中發現當事人在人際中較為孤立、獨立、不屬於任何團體或組織，屬於較不需依賴他人或不與他人接觸時，與不

成熟結案也較有相關。

從當事人本身的人格特質中發現，當事人低自尊、低焦慮、自我分析能力高以及阻抗高的情況下與不成熟結案皆有相關，可見當事人本身狀況會對於繼續進行晤談有著影響性，且除此之外，歐吉桐與邱碧慧（2004）其療養院之實徵研究統計中，發現恐慌症、憂鬱症、重鬱症與焦慮症有較高的流失率，而 Miller 也提及具有反社會狀況的當事人也有較高的提早結案情況。因此可以發現當事人本身的狀態與當事人持續進行諮商是有相關的，尤其若當事人有精神疾病的困擾時，對於持續諮商是有難度的，可能身心狀況會影響當事人維持一段穩定持久的諮商關係。

### (3) 當事人對於困擾的看法

Pekarik (1992) 對不成熟結案的個案做了追蹤調查，結果發現不成熟結案的理由其中之一是當事人認為問題獲得改善；然而 Tryon (1999) 針對不想繼續求助的當事人詢問其原因，其中是一個理由是「我希望我的問題自己解決或用其他方式解決」，顯示出這些當事人並沒有在諮商中獲得問題解決，但卻不想再繼續用諮商的方式解決問題。且從 Orme 與 Boswell (1991) 研究在一年中登記於社區心理衛生中心之 721 位初談當事人，研究結果顯示成人部分沒有馬上進入晤談可能是因為危機結束或者是因為覺得他們的問題沒有那麼嚴重，或者有些當事人在症狀減輕之後結束諮商而不去探討病因（Patterson, 1980）。歐吉桐與邱碧慧（2004）也提到當事人進入晤談後希望盡快解決症狀，但是卻在晤談中沒有感受到諮商師想「儘快」解決問題的意圖，因此造成不成熟結案。

由研究中發現，當事人離開諮商的原因各異，有的認為已經從晤談中解決了自己的困擾，因此不繼續晤談；然而有的卻認為在晤談中沒有辦法解決困擾，也離開了晤談。似乎不管問題有無在諮商中被解決，當事人都可能因此認為不需要繼續諮商，但頗為一致的是當事人幾乎都希望能在晤談中快速的將自己的困擾解套，找出解決問題的方法。

#### (4) 當事人對諮商的想法

「受輔恥感」是因個人擔心對於接受協助遭到負向的刻板印象而形成的。當個體需要尋求協助時，表示要將自己本身的問題缺點呈現在他人面前，需要在另一個人面前公開承認自己尋求協助的行為與問題，對於當事人來說意願是較低的，因此接受輔導的心態是一種趨避衝突之心理歷程，一方面是想要尋求協助，解決問題，因為已經無法自己解決；但另一方面，除了承認自己沒有能力解決問題之外，也有著暴露缺點的焦慮，擔心他人對於自己接受輔導的看法或評價（余德慧、古碧玲，1987；程小蘋、陳珍德，2001；Corrigan, 2004; Vogel, Wade, & Haake, 2006）。Corrigan (2004) 將求助心理衛生機構之感受到的污名化 (stigma) 分為公眾污名化 (public stigma) 和自我污名化 (self-stigma)，公眾污名化是指被社會大眾貼上污名化的標籤，而自我污名化則是個體內化了公眾污名化，導致自尊或自我價值感降低，也就是自我污名化會受到文化、社會價值觀、他人眼光的影響，導致內在對自我的想法與行為產生懷疑，進而影響求助態度與意願。

Lin (2002) 針對 60 位受訪者進行深度訪談，試圖瞭解個體對求助的看法，發現有個基本信念是「求助是一種軟弱和羞恥的信號、只有嚴重的人才會正式求助」，且求助的行為是一種不好、軟弱、無能的代表，而這部份是受到個體所處的環境對於求助的理解與解釋所影響。Barney、Griffiths、Jorm 與 Christensen (2006) 研究也發現，求助於專業時，個體會覺得尷尬，也會覺得他人對自己有負向的反應，並且預期會被消極的態度對待，尤其研究受訪者表示，向不同健康專業人員求助中，有一半左右的人顯示出求助於諮商師會感到羞愧，並且也感受到較高的公眾污名化。且在 Vogel、Wade 與 Hackler (2007) 將 680 位大學生之污名化自評量表與求助態度量表的資料進行結構方程式之分析發現，公眾污名化與自我污名化呈正相關，兩者與求助態度、求助意願則為負相關，並且社會的評價會使得個體內化，產生負向自我評價，然而自我污名化比公眾污名化更能預測求助態度與求助意願。在 Schomerus、Matschinger 與 Angermeyer (2009) 的研究中更發現，雖然求助心理專業機構時會在意他人對求助的看法與反應，也比求助於其他人，個體有著更多的擔心以及羞恥的感覺，因此對於求助心理專業機構時，個體的是態

度是更為消極的，然而，這種自我內在的負向感受更多是來自自我內在的想法，和他人反映對求助行為的影響比較起來，其實是求助時更大的阻礙。由此可知，雖然個體在求助時對擔心他人對於自己求助的反應，然而更大一部分是個體內在對於自己求助的解讀，而對於求助心理專業機構的自我看法通常是更負面的，會感覺到自我是羞恥、尷尬、無能力等，這些負向的自我感受反而是個體求助時更大的內在阻礙。

矛盾的是，在韓貴香與李美枝（2008）研究華人「面子」問題對於求助行為的影響，受訪者表示自己「會」請熟識者幫忙的事件和理由為日常生活中經常會發生的瑣事，與對方的專業能力有關，因為可以有較好的協助或服務，也較為可信，因此會以求助對象的專業能力做為求助考量；而受訪者「不願意」請熟識者幫忙的事件和理由，則是金錢困境（借錢），因為體貼他人不想造成他人困擾，或者是有關感情、婚姻的困擾，而這部分與面子有關。並且指出在社會臉面沒有感到威脅的情況下，個人傾向向情感性關係的家人求助，因為得到「較好的協助」勝於「面子維護」；然而威脅到個人社會臉面則會因注重面子而選擇工具性關係的陌生人求助。同樣在 Chang (2008) 發現求助態度對個人問題尋求正式求助有顯著的影響，社會汙名化以及文化對於求助心理問題時也會有負向效果，而且求助問題若是情感或認知困擾，則求助專業會造成家族之恥。似乎個體的「臉面」以及「問題類型」對於受輔恥感是一項很重要的影響因素。對於遇到情感困擾時，在求助意願與態度上，反而比其他困擾更難求助於諮商，但通常也是在情感上遇到困擾時，更需要求助於諮商，這形成了一種很矛盾的內在心理狀態。

從上述幾篇對於求助之受輔恥感的整理來看，社會文化因素對於求助有著很重要的影響，此社會文化因素來自猜測他人可能對求助的想法與態度的影響等，且求助問題不同也會有不同的求助態度與行為。因此可以發現到受輔恥感對於個體決定是否求助有很重要的內在影響力，並且受輔恥感大部分又來自個體如何投射個人的想法。然而，程小蘋與陳珍德（2001）的受訪對象是已經接受過諮商或者是相關科系的學生，仍對求助專業有著趨避衝突，可見受輔恥感不會因為已經瞭解心理諮商而完全消失，是持續影響，可能只是程度上的差別。由此可知，即使當事人已經求助於諮商專業之後，「受輔

恥感」仍然停留在當事人心中，不見得因為已經接觸心理諮商就會消失。因此，Chang (2008) 提及尋求專業協助是否能獲得幫助也是負向求助態度，因此若能增加求助者對於諮商以及諮商過程的瞭解可能可以促進對求助的熟悉度，增加求助的行為。

而在 Tryon (1999) 研究不想繼續求助的當事人其中的原因有「我只打算來一次」，或者是覺得「諮商服務沒有滿足需求」，且也有一部分當事人表示「我會去尋求其他諮商中心服務」，從研究中得知當事人不繼續諮商的理由似乎對於諮商的想法較為負面；且在歐吉桐與邱碧慧 (2004) 提到當事人希望盡快在晤談中解決症狀，然而諮商處遇卻不全然是都可以在短時間內將問題解決，尤其該研究是針對療養院的門診，當事人的問題以及治療師較常運用的心理動力取向，因此是需要較長時間晤談，讓當事人對於諮商處遇的想法較為不滿意，加上療養院當事人許多為被轉介的非自願當事人，相對較無動機進入諮商晤談，不成熟結案的機率就更高了。此外，Pekarik (1992) 發現當事人不成熟結案的理由為對諮商不滿意，此部份在 Todd、Deane 與 Bragdon (2003) 研究亦顯示當事人對於結束諮商的理由，也有一項為對諮商不滿意。

然而，Tryon 詢問不想繼續求助的當事人也有正向的回應，當事人認為「諮商需求已經被滿足」，因此提早離開諮商，且 Martin、McNair 與 Hight (1988) 針對 148 位當事人以量表的方式進行研究，卻發現當事人對諮商師是否了解其問題與不成熟結案並無相關，但研究結果也顯示當事人提早離開諮商是因為覺得不需要諮商。此兩個研究顯示當事人提早離開諮商不盡然是對諮商感到不滿意，不過 Mennicke 等人 (1988) 整理當事人對諮商態度發現較難測量當事人的諮商態度，且研究方法也不一致，因此研究結果不一致。且也提出當事人進入諮商需要有所準備，也就是諮商前教育當事人有關諮商過程或增加諮商期待，促進當事人對於諮商的準備度。

從當事人對求助有著受輔恥感，但仍然進入諮商後，卻又提早離開諮商的理由，是否污名化和對諮商的不滿意有所關連呢，這在研究中並沒有特別提及，因此本研究會針對當事人求助前的對進入諮商的想法有更進一步的探討。

## (5) 其他當事人因素

Miller (1983) 在研究中指出有些當事人對於要付出晤談時間是有困難的，此結果同樣在 Martin 等人 (1988) 針對大學諮詢中心的研究統計中發現許多過早結案者表示他們沒有時間晤談或者他們忘記晤談。另外，Patterson (1980) 提出有些沒有繼續諮詢的原因為經濟困難或搬家，也是提早結案的原因之一。因此，過去研究在統計當事人不成熟結案的部份，也包含了當事人時間、經濟以及搬家等外在因素進行分析整理，結果也大都與當事人不成熟結案有關連。

不成熟結案當事人之變項研究方法大多以量化統計分析為主，並藉由自陳量表的方式了解當事人不成熟結案的原因，但對當事人之背景變項、對困擾的看法及對諮詢的想法較無一致的研究結果。此外，當事人決定不成熟結案的相關因素在量化研究中有初步的探究，但若能透過質化研究深入探究當事人之內在經驗，將可更全面與多元化地瞭解有哪些當事人因素影響不成熟結案。



## 2. 諮商師因素

在諮詢師因素中，分別有諮詢師之背景變項、專業能力、其他因素（歐吉桐、邱碧慧，2004；Kerr & Dell, 1976; Martin, McNair, & Hight, 1988; Mennicke, Lent, & Burgoyne, 1988; Miller, 1983; Patterson, 1980; Todd, Deane, & Bragdon, 2003; Yamamoto & Goin, 1965），分述如下。

### (1) 諮商師之背景變項

在諮詢師的性別部份，歐吉桐與邱碧慧（2004）在其療養院研究之卡方檢定結果顯示，諮詢師性別與當事人不成熟結案有關，且其中男性諮詢師其當事人的流失率大於女性諮詢師（男性流失率 52.7%，女性流失率 31.0%）；且諮詢師之種族價值觀（Yamamoto & Goin, 1965）與少數種族之當事人的不成熟結案也有所關聯。在諮詢師的素質方面，Kerr 與 Dell (1976) 透過 80 位學生簡短的面試了解諮詢師穿著打扮帶給當事人專業上

的看法，研究結果顯示諮詢師的專業打扮與行為會影響當事人對諮詢的感受，且在 Miller (1983) 在文獻整理中將此歸納為諮詢師的素質之一，對於當事人的流失有所影響。

## (2) 諒商師之專業能力

Mennicke 等人 (1988) 歸納統整中，指出經驗較少的諮詢師有較高的流失比率，而 Martin 等人 (1988) 運用量表研究 148 位當事人過早結案或無過早結案對諮詢師的信任感並無差異，因此諮詢師之經驗與當事人是否過早結案在研究中並無一致的結果。在諮詢師對於當事人問題的了解部份，Martin 等人研究的當事人認為無論是否過早結案都贊同諮詢師具有了解其問題的能力，但是在 Mennicke 等人文獻回顧中亦提及諮詢師對問題認識與過早結案有關連，若諮詢師對當事人的問題認識不深，則易造成當事人之過早結案；而在諮詢師的諮詢理論取向上，若主要以長期心理分析為主，和當事人對症狀立即解決的需求不同，尤其是低社會經濟階層，則也會影響當事人不成熟結案（歐吉桐、邱碧慧，2004）。諮詢師對協助當事人的方式部份，Patterson (1980) 提出諮詢師很難協助（如無能建立關係、無恰當結構）也是提早結案的原因，或者是諮詢師無動機或逃避處理當事人的議題，對於過早結案是有所影響 (Todd et al., 2003)，以及諮詢師對當事人改變的期待過高或過低，也是影響諮詢晤談的因素之一 (Miller, 1983)。

## (3) 其他諮詢師因素

當事人感受到諮詢師對其不感興趣、不喜歡，對於諮詢是有所影響的 (Miller, 1983)；然而卻在 Mennicke 等人 (1988) 的文獻整理中卻發現諮詢師的同理、溫暖、真誠與過早結案沒有達顯著相關，研究中呈現當事人對諮詢師的感受是否影響不成熟結案有不一致的狀況。而諮詢師在晤談中的自我揭露程度與和當事人建立諮詢關係的部分有相關，諮詢師之自我揭露程度較高則較易與當事人建立關係 (Miller, 1983)。另外，諮詢師本身缺席狀況上，若諮詢師假期或缺席造成諮詢架構不穩定，影響諮詢關係，則對於當事人之不成熟結案來說是有所影響的。

從諮詢師的因素相關文獻中發現，對於影響當事人不成熟結案的研究中並沒有一致的研究結果，但諮詢師的年齡、經驗等，的確可能潛在少部分的影響因素，然而卻無法細緻瞭解諮詢師本身如何在當事人心中產生影響，對當事人來說諮詢師在不告而別的經驗裡扮演什麼樣的角色，並產生什麼影響，較無文獻針對當事人的角度進行瞭解，因此，從當事人的主觀經驗探究諮詢師對其不成熟結案之影響為何，乃為重要。

### 3. 機構因素

過去研究以機構為研究變項的相關文獻探討的並不多，例如有研究指出諮詢師將其專業執照顯示於機構中，可以提升專業度（Miller, 1983）；其次是諮詢室的整體擺設及整體舒適度，能帶給當事人一種溫馨的感受（Lin, 2001; Miller, 1983）；再者，則與初次晤談有關，亦即初次晤談之後，當事人是否和初談員繼續晤談，還是指派給另外一位諮詢師。有研究指出初談後和同一位諮詢師繼續晤談，較無法和當事人維持較久的諮詢關係，但有研究指出無相關。另外一部分是，初談後進入晤談的等候時間也和不成熟結案發生率有關，在初談之後的等候名單太長，則當事人則有可能不會進入晤談（Mennicke et al., 1988）；最後，機構是否在諮詢前使用電話連繫提醒，也與當事人是否不成熟結案有關，因為若有電話提醒，則當事人會繼續晤談的機會較高；若沒有追蹤，當事人則容易因此不繼續晤談，形成流失的狀況（吳秉衛、陳慶福，2006）。

### 4. 註商師和當事人交互因素

在不成熟結案的文獻中，如上所述，當事人因素以及諮詢師因素的探究對我們瞭解當事人不成熟結案何以發生、如何發生、以及發生的脈絡與歷程極為有限，且文獻中各因素的討論並未獲得一致的結果，雖然諮詢師與當事人之間的互動關係在研究中被認為是與不成熟結案有關之重要部分（Martin, McNair, & Hight, 1988），然而要進行雙方關係的研究不容易，因此研究中運用諮詢師之相關背景變項、當事人之相關背景變項與不成熟結案的發生率進行統計分析，如人口統計變項中諮詢師與當事人性別相同或相異、雙方文化差異等，與不成熟結案發生率之比較等，並無一致研究結果，亦或是諮詢

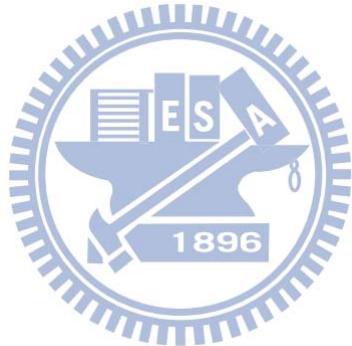
師與當事人雙方對於主訴問題認定、對於諮商次數的預期，和不成熟結案發生狀況進行分析時，研究結果也顯示出兩者並無一致的相關（歐吉桐、邱碧慧，2004；Mennicke et al., 1988）。

而林旖旎（2004）從諮商師的社會影響力探討諮商關係，從文獻整理中發現，當事人喜好與自己同一種族、社會及文化特色的諮商型態與自己一致的諮商師，當諮商師與當事人背景較為一致的時候，在諮商心理歷程中較能讓當事人信任諮商師的專業以及人際吸引力，也較能建立穩定的諮商關係。然而，當事人和諮商師在種族、社會及文化特色若較為一致，在建立諮商關係中是有正向加分效果，但並無研究指出此部份會與當事人不成熟結案之發生有相關性。

而工作同盟概念定義較廣為被沿用的是 Bordin (1979) 所提出的，他認為工作同盟包含三個相關因素：（1）連結：當事人與諮商師之間經驗到彼此情感上的連結，此連結是指正向的情感依附，包含接納與信任；（2）目標：當事人與諮商師彼此對諮商目標的同意程度，也就是雙方建立共同要達成的目標；（3）任務：對未完成目標所需完成的任務的同意程度，包括當事人願意承擔改變行動的責任及諮商師所提供的技術性活動等。由此可知工作同盟如同 Rogers 所重視的諮商關係是一致的概念，因此在吳秉衛 (2005) 針對工作同盟與過早結案/共同決議結案的研究中發現，過早結案的諮商師在第一次晤談所知覺到的工作同盟整體強度顯著的低於共同決議結案的諮商師。此研究表示工作同盟對於過早結案是有影響的。因此在諮商師與當事人的關係中，工作同盟以及諮商師與當事人溝通期望可以看到有成正比的相關（吳秉衛，2005；Mennicke et al., 1988），也就是當當事人與諮商師彼此對於諮商晤談的共識越高，雙方有較高的工作同盟關係、兩人對於諮商的看法較趨一致時，不成熟結案的發生率則有降低的趨勢。

由上述四點可知，目前的文獻均以探討不成熟結案的變項為主，且主要是以量化研究的方法進行資料分析，但是不管是當事人變項、亦或是諮商師變項，其與不成熟結案的關係卻存在極大的分歧與不一致，可見在不成熟結案中存在著更多細緻的互動歷程與背景脈絡。此外，由於不成熟結案是當事人沒有與諮商師討論，便自己「一個人」決定

了諮商關係的結束，是以透過其對此經驗主觀知覺的揭露，我們可以更深入瞭解諮商中這個「不告而別」的現象。



## 第三章 研究方法

本章分為七節，主要在說明本研究的研究方法與分析過程，分別為：第一節「研究方法的選擇」、第二節「詮釋現象學方法論」、第三節「研究對象與研究場域」、第四節「研究工具」、第五節「研究資料的蒐集與分析」、第六節「研究的嚴謹性」、第七節「研究倫理」，各節說明如後。

### 第一節 研究方法的選擇

質性研究特性是為了能夠獲得豐富而詳細的資料，研究者抱持開放的態度以及好奇心，試圖透過進入人們的世界，關注其主觀意義，理解人們的日常生活經驗，「再現現象本身的質」進一步了解人們看世界的眼光與解釋經驗的意義（高淑清，2008；陳向明，2002）。質性研究是研究者本身進入研究現場，透過深度訪談的方式，在與研究參與者的互動中，以整體的理解、細微的觀察、積極的好奇，貼近其主體經驗與意義脈絡，讓研究參與者能盡情分享自己的內在經驗。

本研究主要目的是試圖了解當事人未和諮商師進行結案晤談，便結束諮商關係，不繼續諮商之內在經驗。由於當事人在生活中遇到困擾後，需要歷經一段時間，才會主動求助諮商服務（張虹雯、陳金燕，2004），然而進行諮商晤談幾次後，沒有與諮商師討論結束諮商關係便離開晤談，從主動求助到不告而別的過程中，當事人內在所經驗到的體驗與覺知是具有重要意義與影響的。由於此經驗對每位當事人來說，都是獨特的內在經驗，且有著不同的主觀感受與認知，而當研究者試圖去探究其內在世界時，正需要透過質性研究的方式去理解當事人，了解其背後對於此經驗之本質意義。

本研究欲透過訪談方式來了解當事人對於進入諮商到離開諮商的過程中，個人所經驗到的內在主觀世界之經驗本質，並加以理解且賦予意義，因此本研究將採取詮釋現象學方法論（hermeneutic phenomenology）的觀點，透過現象學的描述讓當事人經驗本質呈現；再利用詮釋學解釋其中意義，進而理解當事人不告而別之內在經驗。本研究將以半結構式深度訪談（in-depth interview）的方法進行文本資料的收集，透過傾聽，讓研

究參與者開放的分享進入諮商到離開諮商過程，其內在世界之主觀經驗感受。在文本資料蒐集與分析的過程中，研究者貼近研究參與者之經驗，並進一步加以理解與詮釋，期待能對此經驗現象有更深入的認識。

## 第二節 詮釋現象學方法論

現象學可謂質性研究取向之核心理論，高淑清（2008）更將現象學比喻為「質性研究之母」，邀請讀者回歸事物本身，猶如重回母親的懷抱，重新探索質性研究的本質底蘊。現象學創始者 Husserl 認為「現象還原」與「描述方法」是現象學哲學方法之核心精神，「現象還原」是貼近事實，了解現象或萬物的原貌以及其背後意涵，且還要進一步瞭解什麼促使人們意識到萬物的存在，及意識的意向怎麼顯現萬物本身（高淑清，2008）。而了解現象本身之後，需將研究者的理解置入括弧，「懸置」對事物的先前理解，才能進一步在沒有預設立場與期望的前提下，呈現生活意識層面的意義，讓經驗盡可能的以整體之基本特性呈現本質（高淑清，2008；張汝倫，1997）。

詮釋現象學先驅 Heidegger 表示現象學不能僅以事物的表象描述，必須與事物的自身展現有關，且是用很多方式去顯現它們自己，由於事物可能被表象的實體模式遮蓋住，於是現象學不能只是停留在描述，應去尋求意義，因此現象學須和詮釋學加以串連。現象學探討現象本質存有的方式，詮釋學解釋了內在交互涉入的意義，進一步了解存有本質，Heidegger 把詮釋學和現象學結合，呈現出現象學對於生活世界原始面貌與經驗本質結構特色的描述，再加上詮釋學對現象背後意義的彰顯、理解與解釋之有效性，因此詮釋現象學是描述性的科學，也是解釋性的科學（高淑清，2008）。詮釋現象學是描述性的方法論，關注事情的顯現過程，其聲稱沒有無法解釋的現象，是解釋性的方法論。Heidegger 主張人被拋擲於世，且生活於世，構成我們的存有本身，因此所有的思維都是從此在其存活中的潛然運行之關聯和存在領悟的自身詮釋之中，開展出意義（引自林惠怡，2009）。

詮釋現象學是以特定的生活經驗為文本，貼近生活經驗的本身目的在於直接呈現人

們生活體驗所構成的世界，研究者透過反覆閱讀經驗中找出經驗現象的整體重點，即經驗「置身結構的描述」（situated structural description），亦即 Husserl 的現象學強調回歸「經驗的自身」，直接從經驗的現象本身開始，轉而探索此經驗中令其「如其所如」之物，理解其生活的意義結構後，才能進一步還原現象本質（蔡昌雄，2005；龔卓軍，2005）。因此詮釋現象學學者認為「事物如何被顯現或被遮住必須加以清楚地研究，事物自身一直是與自我遮蔽相同的方式下呈現自己」，欲真正理解經驗的多貌性，須還原或存而不論某一特定的論述形式，開展出可能的經驗形式（引自高淑清，2008）。

畢恆達（1995）提出詮釋現象學的文本分析基本論點為「理解係在詮釋循環中進行」，強調研究者須開放自身的視域、檢討、修正自己的視域，朝自身的視域而去，且視域是隨自身變動的，藉著詮釋文本，視域融合轉化會變得豐富，就是所謂達到互相理解狀態的視域交融。且詮釋現象學的目的是揭露及發現受訪者在文本上的現身，讓文本的本身轉為受訪者，因此透過經驗詮釋的循環，受訪者是以現在的我重新被看到，發現的是過去當下從未發現的意義，這是受訪者完成了某種明白，這個明白是在其「過去」被「現在」的回顧而完成的，意即我們試圖從活著的當下捕捉生命意義，往日的時光透過回憶在此刻獲得新的意義（余德慧，2003；蔡昌雄，2005）。

本研究採詮釋現象學方法，試圖探究當事人從進入諮商到離開諮商經驗到的現象，透過詮釋來理解其經驗以及探尋經驗本質背後的深層意義，進而了解其內在經驗。研究者透過半結構深度訪談的方式，試圖進入受訪者的生活經驗，親身感受與體驗，藉由不斷的互動過程中，讓隱含在語言背後的主體置身處境，還原經驗脈絡本身，在資料分析時，不斷建構與解構，以詮釋循環在意義理解與文本詮釋間重複往返，以「整體-部分-整體」的方式來回檢視，譜寫出不成熟結案之當事人，其經驗到的進入諮商至結束諮商的內在經驗。

### 第三節 研究對象與研究場域

本研究採用半結構式的深度訪談設計，共邀請到六位受訪者進行訪談，其中前三位受訪者進行兩次訪談，後三位受訪者則進行一次訪談，徵得研究參與者同意後進行訪談錄音，每次訪談時間約 1.5-2 小時，謄寫逐字稿後為本研究之分析文本，研究參與者邀請過程說明如下。

由於本研究旨在瞭解未與諮商師進行結案晤談，便逕行結束諮商關係的當事人之內在經驗，為了能夠獲得豐富而詳實的資料，本研究邀請「曾經接受諮商，但在諮商過程中未與諮商師進行結案晤談，便自行結束諮商關係，且對此經驗仍印象深刻」之當事人為研究對象。因此，本研究透過立意取樣與滾雪球方式找尋受訪者，採立意取樣是為增加研究資料的深度與廣度，找到適合度高的研究對象（吳芝儀，2000）；採滾雪球方式是希望透過研究者以及研究參與者本身的人際網絡，找到符合研究條件之受訪者，豐富研究資料。

本研究受訪者尋找不易，因此，為了找到符合研究條件的受訪者，本研究除了透過研究者熟識的朋友推薦、電子佈告欄（BBS）、電子郵件、社群網站（Facebook）、網頁張貼等方式廣發訪談邀請函（附錄一）之外，研究者亦親自拜訪大學校院諮詢中心與諮詢心理師公會，徵得機構主管同意以及個案管理師的協助，並在不傷害個案隱私的前提下，惠請機構代為公佈訪談邀請函，並請該機構諮詢師推薦適合人選給個案管理師，協助將邀請函以 e-mail（附錄二）方式發送給不成熟結案之當事人，再由有意願之當事人直接將受訪回函寄回給研究者。因此，在訊息傳遞的過程中，研究者並不知道當事人之基本資料，而機構協助者也不會知道主動參與研究之受訪者。

本研究收到回應後，經聯繫以及確認受訪意願後，研究者說明訪談過程之細節、研究動機與目的、應注意的事項、研究倫理以及研究參與者之權益等，待研究參與者充分了解後，請研究參與者同意簽署同意書（附錄三）。

本研究共採用 6 位受訪者之文本資料，為尊重研究參與者之隱私與遵守研究承諾，皆以別名及代號用於本研究之中，基本資料（見表 3-1）整理如下。

表 3-1 研究參與者基本資料表

| 編號 | 性別 | 參與者 | 主訴問題      | 不告而別晤談經驗之晤談次數 |
|----|----|-----|-----------|---------------|
| A  | 女  | 樂樂  | 情感議題      | 3 次           |
| B  | 男  | 小夏  | 生涯議題      | 8 次           |
| C  | 女  | 阿珍  | 家庭議題      | 第一段 3 次       |
|    |    |     |           | 第二段 10 次      |
| D  | 女  | 曉婉  | 睡眠議題      | 12 次          |
| E  | 女  | 小雨  | 壓力因應、飲食疾患 | 3 次           |
| F  | 男  | 恩恩  | 人際議題、家庭議題 | 約 10 次        |

研究場域的選取以研究參與者之方便性、安靜不受干擾、以及維持良好錄音品質以便順利進行訪談之研究場域為首要考量，須讓研究參與者感到舒適，並帶著開放的態度投入於訪談之中，因此本研究之訪談地點經由研究者與研究參與者討論過後，所選取之研究場域包括：研究參與者家中、學校、簡餐店角落，符合研究參與者之實際需求與心理上的安全感。

#### 第四節 研究工具

本研究以質性研究做為研究方法，而在質性研究中，研究者本身即為研究工具，研究者面對豐富的資料欲進行分析時，需抱持開放的態度，讓研究經驗來形塑，且讓資料來帶領思考，提升研究的價值（李奉儒譯，2001）。因此本節包含研究者的角色省思，以及研究者運用的訪談大綱、訪談札記、研究日誌、研究檢核函，說明如下：

##### 一、研究者

高淑清（2008）提議質性研究之品質要達到「互為主觀的客觀性」之思維，強調一個人依著其主觀的感受、想法盡可能的呈現出所面對的事物之完整與深層本質，因此在

質性研究中，研究者本身為主體，受訪者則是另一個主體，透過訪談的過程，研究者試圖理解受訪者經驗背後的意義本質。因此，研究者需要在訪談過程中和受訪者建立關係，讓受訪者感受到自在安心，願意開放自己的經驗，方能增加研究資料的豐富性。以下將以研究者的相關背景與訓練、研究者所扮演的角色以及對於研究主題的先前理解與自我省思三個部分分別說明，呈現研究者對本研究的基本能力與訓練，以及將先前理解「置入括弧」，提升對本研究之掌握度。

### (一) 研究者的相關背景與訓練

研究者畢業於花蓮教育大學教學心理與輔導學系，目前則就讀交通大學教育研究所教育心理與諮商輔導組，在大學與研究所階段均接受諮商與輔導領域等相關課程的專業訓練，也在研究所二年級上學期於交通大學諮詢中心擔任兼職實習諮詢心理師，實習總時數為 311.25 小時，其中直接服務（個別諮詢與團體諮詢）占 63.5 小時；研究所三年級則在清華大學諮詢中心進行全職實習，實習總時數為 1855.5 小時，其中直接服務時數為 460 小時，個別受督導時數 92 小時，在此實習過程中，透過與當事人互動經驗的累積以及定期接受專業督導之基礎訓練下，對於理解受訪者已有基本的敏銳度與能力。由於對質性研究而言，研究者是重要的研究工具，因此研究者的專業訓練以及實務經驗，十分有助於和研究參與者建立關係、協助其在訪談時開放自我經驗與分享。

此外，研究者不僅在研究所階段選修教育研究法，以及質的研究法，對於質性研究有基本的認識與了解，同時，也參與過兩場詮釋現象學研究方法之研討會，不僅對詮釋現象學有進一步的理論基礎，並對其中的主題分析法有基本的概念，之後並在質的研究法課程中，透過主題分析法完成一個小型的質性研究，這些訓練基礎皆有助於研究者對本研究的掌握能力。

### (二) 研究者所扮演的角色

高淑清（2008）表示身為質性研究者如何看待自身的角色十分重要，研究者角色是

在日常生活之中，而非僅存於研究之中，其基本能力需有豐富的學識涵養、寫作能力、對人的同理、敏銳，在人格特質上需有對人之關懷、尊重，且更需要有對自我敏銳的覺察力，方能提升研究的品質。且本研究企圖瞭解不繼續諮商之當事人內在經驗，因此在訪談時需瞭解研究參與者的諮商歷程，涉及到其諮商議題，更需要研究參與者在接受訪談時，對於研究者是能夠信任與開放的，方能讓研究參與者提高自我揭露之意願。

另外，研究者不僅要對研究問題有基本的瞭解、能與研究參與者建立良好的關係，當研究者需要轉換諮商師的角色成為訪談者時，本身的主觀感受與想法很可能影響訪談的進行，因此，研究者為了正確了解研究參與者，需要進行自我覺察與反思，以達到研究品質之要求。而研究者本身在進行此研究訪談時，須提供安全與開放的空間，抱持著開放、真誠傾聽、尊重與彈性的態度，面對研究參與者的主體性及其主觀世界，敏銳觀察研究參與者的語言、非語言訊息，希望能更貼近研究參與者的獨特經驗世界。

此外，資料分析過程，為求研究的嚴謹性與完整性，避免研究者先前理解與主觀看法的影響，因此，更須透過訪談札記、研究日誌、研究檢核函等，和指導教授、研究團隊進行檢核討論，共同協助資料分析，提供多元角度，以呈現研究過程與成果。

### (三) 對於研究主題的先前理解與自我省思

研究者帶著研究者、諮商師、與當事人三種角色經驗面對「未與諮商師進行結案晤談，便逕行結束諮商關係的當事人之內在經驗」，這樣複雜的角色與態度，難免在研究訪談與分析資料時，有著自我主觀想法中對不成熟結案當事人的先前理解，而為了減少在研究過程中，研究者個人主觀想法的涉入影響了研究的信度與效度，在此先反省研究者對於研究主題的預設，做為研究訪談與資料分析的提醒。

對研究主題的發想，一開始主要是實習時，身為諮商師的我，面對當事人接二連三的請假，甚至到最後沒有進行結案晤談，就不告而別的情況，帶給我許多衝擊與挫折感，因此便開始反省我和當事人的諮商關係以及諮商過程，思考自己在晤談中是否有什麼無心之過，進而影響到當事人請假或不告而別。亦在和同儕提起面對當事人流失的挫敗感

時，發現到不僅只有我有這樣的感受，許多諮商師面對當事人的不成熟結案都會感到困惑、不解以及挫折感，尤其是新手諮商師，更是喪失對自我的自信心。

但透過督導，我察覺到當事人的不告而別，似乎並非只是諮商師單方面的問題，也立基於當事人種種的因素。研究者進一步從文獻中發現，當事人的人格特質、對諮商的準備度、態度以及期望等（吳秉衛、陳慶福，2006）對於當事人是否繼續諮商有關聯，因此對於當事人來說，繼續晤談與否，除了本身議題之外，對於諮商晤談的感受、想法，以及對於諮商的理解、對自我議題的理解，也成了繼續晤談的考量之一，不見得與諮商師本人有關。

因此，研究者進一步回想自己身為當事人的經驗，試圖瞭解自己在接受晤談過程的內在經驗。研究者從大學到研究所，總共經歷了四段不同的諮商經驗，且分別與四位不同的諮商師進行晤談。前三次，因為學校諮商中心的規定，隨著學期結束就需要結束諮商關係，進行結案晤談，等到下學期開學，覺得有需要再進行預約，然而研究所就不一樣了。學校諮商中心沒有放寒暑假，除非諮商師請假，不然就是繼續諮商，因此持續進行了兩年的諮商。

身為當事人的我，曾經因為諮商師的性別讓我想主動結束諮商；曾經因為不想更進一步探討自己的議題也想主動結束諮商；也曾經因為覺得諮商在原地踏步，想主動結束諮商；更曾經因為覺得諮商關係太尷尬，想離開諮商關係。然而，沒有一次是由我主動提出結束諮商關係，更別說是不告而別的離開諮商關係。因此我思考著，面對已經建立一段諮商關係的當事人與諮商師兩個人，在毫無討論的情況下結束兩人的關係，是需要某些勇氣、決斷與動力，因為對於我來說，這是一種不敢說出口的事情，而不敢主動結束關係，內在也是同時有很複雜與掙扎的感受，因為覺得在問題未解決前主動說要離開，是否意味著諮商師能力不夠、是否會對諮商師不好意思；且晤談也不是完全沒有幫助，因為在晤談中可以有一個人專心聽我說許多內心事、可以提供我不同的觀點、可以透過整理更瞭解自己等，也不是沒有幫助。因此對我來說，雖然是否離開諮商關係十分矛盾，但最後，基於「怕對諮商師不好意思」讓我以「學期結束為由」結束晤談。

綜合身為諮詢師的挫敗感受之覺察，以及身為當事人的矛盾，對於身為研究者的我，將自身的經驗、成見暫時懸置、置入括弧，試圖能夠進入研究參與者的主觀世界，探索每個經驗背後的本質，關注不同經驗的獨特性，獲得更豐富的訊息。

## 二、訪談大綱

研究者欲了解研究參與者未與諮詢師進行結案晤談，便不再繼續諮詢之內在經驗，為探索其生活經驗與內在世界對於面臨困擾時的求助狀態，因此希望研究參與者能建構出自己的經驗，敘說其主觀感受，研究者才能發展出對研究參與者詮釋其現象世界的觀點。因此採半結構式深度訪談，以開放、互為主體、尊重並了解研究參與者心理歷程的方式，蒐集豐富而完整的資料，進一步探究其經驗背後之本質意義。

研究者與指導教授、研究團隊一同擬訂訪談大綱後，徵得一位研究受訪者同意，進行了一次前導性研究，透過與預訪受訪者之互動過程，且根據受訪者的回饋，以及和研究團隊進行資料分析討論後，為使訪談大綱更具合宜性與適切性，再與指導教授討論、修訂與潤飾，進行適度的修正與調整，做為正式訪談前的指引。訪談大綱修改過程如後所述。

前導性研究之訪談大綱如下：

- 1.這一次是什麼困擾或問題讓你到諮詢中心呢？
- 2.這樣的困擾是什麼時候開始的？
- 3.是什麼時候你想到要來諮詢中心？你是怎麼考量這件事情的？
- 4.談談你在晤談中的經驗？整個過程你與諮詢師的互動如何？
- 5.不接受諮詢這件事，你是怎麼考量的，後來是怎麼決定的？你覺得有哪些經驗影響你這個決定？
- 6.如果再重來一次，什麼樣的經驗會讓你比較想進入諮詢關係，或者在哪些情況下，你會比較可能接受後續的諮詢？

透過預試訪談以及論文口試計畫之討論，訪談大綱的刪除與增添更針對當事人未與

諮詢師談論「結案」一事更聚焦，修訂與潤飾之訪談大綱如後。

本研究之訪談大綱如下：

- 1.這一次是什麼困擾或問題讓你到諮詢中心呢？
- 2.這樣的困擾是什麼時候開始的？
- 3.是什麼時候你想到要來諮詢中心？你是怎麼考量這件事情的？
- 4.談談你在晤談中的經驗？整個過程你與諮詢師的互動如何？
- 5.不接受諮詢這件事，你是怎麼考量的，後來是怎麼決定的？你覺得有哪些經驗影響你這個決定？
- 6.諮詢師說了什麼或做了什麼，或你自己遇到了什麼狀況不想來諮詢，自己如何看待此經驗？
- 7.怎麼沒有和諮詢師討論你的想法或決定了？

### 三、研究同意書



研究同意書主要目的是希望保護研究參與者的權益，並給予尊重，因此在邀請研究參與者加入研究的同時，研究者邀請研究參與者閱讀「參與研究同意書」（附錄三），過程中詳細說明與解釋本研究之研究目的、研究進行方式、保密協定以及錄音檔的運用方式，讓研究參與者能放心與安心的參與研究，並於徵求研究參與者同意與簽署後，研究者才進行訪談。

### 四、訪談札記

訪談札記（附錄四）主要是研究者在每次訪談過後，針對過程中對於研究參與者之非語言訊息記錄、自我狀態的覺察、雙方互動的情況、特殊事件等，詳細描述並加以記錄。透過訪談札記以協助研究者注意訪談細節，做為下次訪談之改進以及輔助資料分析。

## 五、研究日誌

研究日誌（附錄五）主要是針對研究者個人在閱讀相關文獻、訪談過程或分析資料時，會產生許多想法、評論與困難等，可能有觀念上的轉變，因此做詳實的記錄有助於研究分析時的參考以及研究者個人成長。

## 六、研究檢核函

研究檢核函（附錄六）主要是邀請研究參與者檢核文本是否與自身經驗一致。研究者於完成文本後，邀請研究參與者一同確認故事撰寫方式、內容，以瞭解研究者的理解是否與研究參與者的經驗貼切，以提高研究資料的信度與效度。

## 第五節 研究資料的蒐集與分析

### 一、資料蒐集方法

#### (一) 研究訪談錄音

為忠實呈現研究參與者所提供的寶貴經驗，本研究於訪談過程中全程錄音，並將錄音檔轉譯為逐字稿，其中已將研究參與者之個人資料及訪談中不方便於研究中透露之處，在逐字稿中以代號更換之，謹慎保護研究參與者之個人隱私。

#### (二) 預訪

進行正式研究訪談之前，本研究先邀請一位晤談六次後，以不告而別的方式終止諮商關係之當事人進行預訪（pilot study），透過預訪修正訪談大綱，並且檢討與改善訪談不足之處，以作為正式訪談之提醒與注意事項。

#### (三) 受訪者之選擇

雖本研究之研究邀請函已說明受訪對象為「未與諮商師說再見而離開諮商關係之當事人」，且收到回覆後，透過電話與信件確認受訪者於諮商關係中主動以不告而別方式終止晤談，然而在一開始邀請的九位受訪者中，有三位受訪者的確在其主觀經驗中符合本研究所設定之條件，但深入訪談後，卻發現並非本研究所設定之研究參與者。原因分

別為，其一受訪者是因學期結束而暫時結案，本有預約學期開始再晤談，但當事人沒有再回去晤談，因此當事人心中認為自己不告而別；其二，另外兩位受訪者則是以諮詢的方式與諮詢師接觸，並無建立諮詢關係。因此，本研究最後之研究參與者為六人，前三位研究參與者由於訪談後發現仍有需要再增補之處，因此各訪談二次，一次約 1.5 小時，後三位研究參與者則各訪談一次，一次約 2 小時。

## 二、資料分析

本研究從詮釋現象學的觀點出發，透過半結構式的深度訪談蒐集資料後，將訪談錄音檔轉錄為逐字稿，並立即進行資料整理與分析，逐字稿轉錄原則、編碼方式及資料整理與主題分析方式分別說明如下。

### (一) 逐字稿轉錄原則、編碼方式

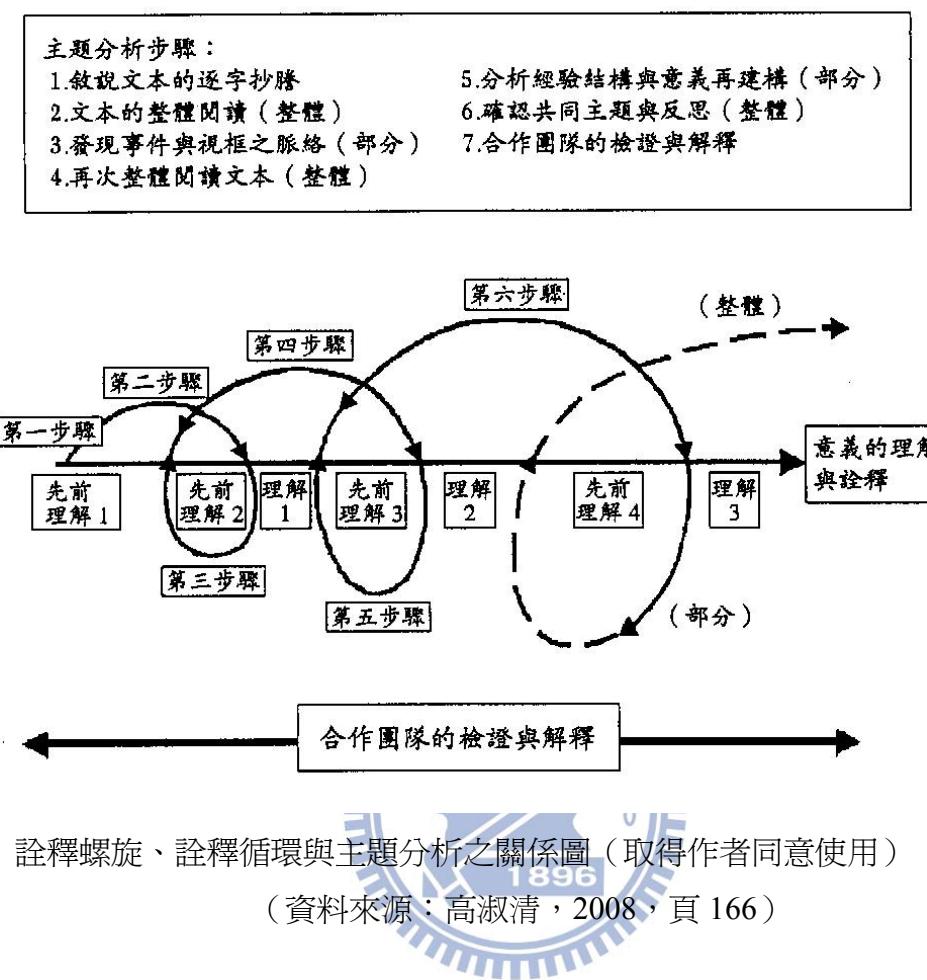
逐字稿抄寫重點在於強調能夠還原至訪談當下現象，因此研究者盡可能的將訪談中的語言及非語言訊息呈現於逐字稿中（高淑清，2008），將以「-代表短暫停頓」、「--代表較長停頓」、「超過三秒以上之停頓秒數【4】」、「～代表語句未完」、「【】代表非語言行為」、「↑語調上揚」、「↓語調下降」；粗體，語氣加重，在逐字稿中不用「.....」，且訪談過程中之肢體動作、偶發事件等均詳加記錄，做為文本分析之參考。

逐字稿轉錄後交由研究參與者檢核，並且依照受訪順序給予 A 至 F 之逐字稿代號，而第一次訪談則以 A1 為代表，因此 A 受訪者之第一次訪談劃線內容第一句話編碼為「A1-001」，以此類推之。

### (二) 資料整理與主題分析方式

資料收集後，本研究採用高淑清（2008）所提出的「主題分析法」（thematic analysis）方法進行資料分析，將文本在部分與整體之間做觀照與平衡，不斷以「詮釋循環」的方

式進行來回省視，試圖描述解釋本研究受訪者的經驗本質，分析的步驟與說明如下圖：



1. 敘說文本的抄謄：詮釋現象學分析的重要來源即為文本資料，因此透過訪談後將錄音檔轉謄為逐字稿，並且儘可能將訪談現場之觀察據實呈現，奠定研究者對主體經驗的先前理解基礎。
2. 文本的整體閱讀（整體）：懸置研究者先前對不成熟結案當事人之知識背景，研究者閱讀每一份文本後，綜合其訪談札記，形成對主體經驗的初步整體印象，加以描述與省思，了解研究參與者之主觀世界。
3. 發現事件與視框之脈絡（部分）：進一步詳加閱讀文本，回到本研究之研究核心「不成熟當事人之內在經驗」，將文本中跳脫出來的重要訊息加劃底線，做簡單摘要與省思，並將標註之逐字稿加以編碼，從文本脈絡中區分出事件、視框及其他，作為下一步驟之先前理解。

4. 再次閱讀文本（整體）：繼上一步驟將文本切割後，研究者再回到文本整體，除個別閱讀文本外，也進行文本的整體理解與省思，將部分與整體間之一致、不一致之處進行釐清，整合整體意義。
5. 分析經驗結構與意義再建構（部分）：研究者在此詮釋循環歷程中，不斷來回檢驗研究問題，省視意義單元之命名，群聚相似的意義單元，進一步形成次主題。
6. 確認共同主題與反思（整體）：透過主題的形成勾勒出研究參與者之共同經驗，此部份十分需要研究團隊的協助檢視，從不斷的反思中找尋最接近其經驗的文字厚實描述，在部分與整體脈絡間來回驗證主題能完整呈現經驗的本質。
7. 合作團隊的檢驗與解釋：本研究之合作團隊包括：研究者、指導教授、同儕研究生以及研究參與者。在研究過程中也邀請曾做過質性研究論文之諮詢心理師共同討論資料分析，不斷的修改與解構、建構意義單元、次主題、主題之命名，在研究團隊的合作與討論之下，有助於提昇研究結果解釋之真實性，希望更貼切描繪不告而別當事人之內在經驗。



## 第六節 研究的嚴謹性

為檢證質性研究方法之信效度，以高淑清（2008）整理歸納出研究結果可信性的五大指標做為本研究運用的策略，分述如下：

### 一、可信賴性（credibility）

研究過程中主題需要被正確的界定與真實描述，忠於本意，也就是呈現出研究者真正觀察到所希望觀察的，胡幼慧（1996）提出五個增加資料真實性的方式，包含增加資料確實性的機率、研究同儕的參與討論、相異個案資料的收集、資料收集上有足夠的輔助工具、資料的再驗證。

因此，本研究在訪談過程中與研究參與者互為主體，在逐字稿謄錄後，也邀請研究參與者加以確認並填寫研究檢核函，可進一步了解其經驗內涵，並且和研究團隊進行討

論分享，進行多元檢證，找出最貼近研究參與者經驗之主題，以提升本研究之可信賴性。

## 二、可轉換性（transferability）

即外在效度，將研究參與者之感受與經驗有效轉換成文字敘述並加以進行厚實的描述，使研究過程透明化並詳實描述，因此本研究在進行錄音檔轉譯逐字稿時，盡可能詳實透明化研究過程，將主題形成過程、研究團隊之檢核過程等資料，於未來研究成果報告中呈現。

另外，清楚且透明的研究過程可使讀者在閱讀時能感同深受、或可熟諳其文本分析過程，而可促進情境與研究結果的「自然類推性」之可能，讓對此研究有興趣之人可運用本研究之結果，進行後續研究，以達本研究之可轉換性指標。

## 三、可靠性（dependability）

即為內在信度，指個人經驗的重要性與唯一性，能獲得研究團隊的稽核並達到互為主體的同意，如何取得可靠的資料與獲致可靠的分析結果。因此透過研究方法的精神以及研究倫理的提醒，一再核對文本與研究參與者經驗的一致性，並了解其深層的意涵，提升本研究之可靠性。

本研究隨時與研究團隊檢證研究步驟或相關細節，再加上研究者的研究觀察、反思札記等資料，增進研究之可靠性；且邀請修過質性研究課程、具有質性研究經驗背景，已為諮詢心理師之協同編碼者進行資料分析時，與研究者進行資料分析與編碼工作，以確定譯碼是否合理且一致，透過討論與溝通達成共識，以達研究信度之檢驗。

## 四、可確認性（conformability）

乃指研究的客觀、一致及中立之要求，與可靠性指標息息相關。本研究透過和研究參與者來回檢證文本，充分溝通與分享，也透過研究團隊之合作，提升本研究之可確認性。

## 五、解釋有效性（interpretive validation）

研究過程中不斷的加深對現象背後意義的理解，時時反省並且推敲琢磨所解釋的內涵，詮釋研究參與者之生活經驗，在互為主體之下完成意義的詮釋與開展，因此研究過程中和研究參與者建立良好關係，使研究參與者能盡情展現其內在心理歷程，並且在文本之間來回檢視，提升本研究之解釋有效性。

本研究在進行主題命名時，盡可能貼近研究參與者之經驗，除了與研究團隊詳細討論對主題命名之詮釋，捕捉研究參與者之生活經驗體會與感受，也邀請研究參與者在互為主體的同意與解釋下，確認主題與文本解釋之真確有效。

## 第七節 研究倫理

以「人」作為質性研究對象，其言行舉止受到關注時，研究者就必須十分注重研究倫理，以尊重與保護研究參與者，本研究之研究倫理如下：



### 一、研究者角色之省思

研究者本身所學習的領域即為心理諮商背景，兼具實習諮商師與研究者之角色時，帶著一顆好奇的心想了解身為研究參與者以及當事人的感受與經驗，研究者兩種角色很容易在過程中有所混淆，因此在訪談過程中，自我提醒當下所扮演的是研究者的角色，而非諮商師角色，對於研究參與者是以一種想探究其經驗的好奇而發想，理解其問題的好奇，而非試圖協助研究參與者之個人議題。研究者於研究過程中會不斷自我省思、閱讀相關文獻，並與指導教授討論，以避免本身的主觀意見過度涉入或造成誤解。

### 二、研究資料的保密

在研究中僅呈現研究參與者針對研究內容之相關對話，關於研究參與者之各項資料與資訊予以保密，以保護個人隱私，使研究參與者得以在研究過程中以更開放的心分享

其經驗。且有關研究參與者之錄音檔、逐字稿及相關資料必妥善保存，與研究團隊及協同分析者確認保密義務，使本研究資料呈現中無法辨識研究參與者之個人身份。並且將本研究之逐字稿、研究成果邀請研究參與者檢核，使其確認本研究的資料是研究參與者願意公開與呈現的。

### 三、知後同意權

研究者邀請研究參與者進入訪談前，先向研究參與者說明本研究之研究動機、研究目的、進行方式、結果運用，以及訪談過程中需要錄音，並將錄音檔贍錄成逐字稿資料的用途，徵得受訪者同意，方可進行研究。且研究者會將逐字稿給予研究參與者核對，其有權指正和刪除逐字稿中個人所陳述部份；最後，研究者將結果分析後，再邀請研究參與者檢核與確認，徵得同意後，方能呈現資料分析結果。若研究過程中，研究參與者對於研究有任何疑問，皆可隨時與研究者討論，研究者將抱著誠懇與尊重的態度向研究參與者解釋，以表負責。



### 四、資料取用和所有權

關於研究參與者的權益已詳細載明於研究參與同意書中，尊重研究參與者於訪談中的所有決定。且訪談錄音檔與逐字稿，除研究者、協同分析者、指導教授外，在未經研究參與者本人同意前，絕不向其他人公開，或加以移轉。所有錄音資料在研究結束後，研究者會依研究參與者意願銷毀或交由研究參與者保留。

### 五、重視研究參與者之感受，謹慎確認研究參與者之狀態

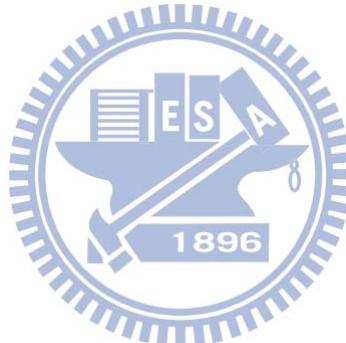
由於本研究之主題易勾起研究參與者過去經驗之負向情緒，因此在訪談過程中以及訪談結束後，研究者再三確認研究參與者之情緒狀態與想法，給予研究參與者支持及陪伴，使其不會因為本研究之訪談過程而有二次傷害的感受。

## 六、資料分析與撰寫之客觀與嚴謹

撰寫研究結果時，研究者秉持客觀嚴謹的角度，不因某些意識形態或理由而扭曲事實，謹慎與指導教授、研究團隊討論相關議題，以達研究成果之信效度。

## 七、尊重與感謝研究參與者的分享與協助

十分感謝研究參與者能不吝分享其經驗，尤其此研究主題所探究之內在經驗不易琢磨，研究參與者能在過程中開放其經驗分享，實屬不易，因此研究者抱著感謝與尊重的態度感謝研究參與者的分享與協助。



## 第四章 不成熟結案當事人內在經驗之詮釋與討論

本研究旨在探討當事人何以想中斷晤談，並且以不告而別的方式離開諮商關係，分析六位受訪者之文本資料後，本章節先透過研究參與者之經驗描述，對其不告而別之晤談過程有整體的了解後，接著呈現出此經驗之兩大核心主題。因此本章節分為三部分，第一節為當事人進入諮商到不告而別之經驗描述，第二節為當事人不成熟結案之核心主題，第三節則為研究結果之綜合性討論。

### 第一節 當事人進入諮商到不告而別之經驗描述

本研究受訪者晤談次數短則三次，長則十二次，在進入諮商到離開諮商的過程，有其各自獨特的經驗，也有共通對諮商經驗的負向感受。在諮商關係中，受訪者們普遍感受不到諮商關係的真誠互動、被接納同理的感受，並且也認為從諮商關係中並沒有覺得困擾有被解決，因此皆反映出對諮商關係的不滿意而卻未能有機會表達，才呈現出以不告而別的方式離開諮商關係，以下分別描述研究參與者之經驗。



#### 一、對不接納之諮商關係表達生氣的樂樂

樂樂，心理諮詢相關科系，於第一段諮商關係中，在第三次晤談結束前決定不告而別。

樂樂一開始對於諮商過程以及諮商師可以提供什麼協助感到好奇，且在家庭議題、感情議題上也感到些困擾，覺得雖然不是什麼大問題，但就想先多認識諮商師，看看諮商師是否有符合自己的期待，是否能夠信任諮商師，再決定自己要談多深。樂樂的困擾主要在「關係」上，當時和男朋友處於遠距離戀愛的狀況，家人又反對和男朋友交往，而正好有位很關心自己的異性朋友在身邊出現，樂樂感到很困擾，不想和男朋友分手，但一個人獨自在求學又很孤單，也不忍心和異性朋友切斷關係，因此在關係上很不知如何是好，於是求助學校諮詢中心。

求助諮詢中心後，協調到的晤談時間是早上，第一次碰到諮詢師時，感覺到諮詢師

的眼神是發亮的，對自己充滿好奇，不過對晤談沒有什麼特別的感覺，也因為是第一次碰面，並沒有說太多心裡話，就好像只是把自己心裡頭的垃圾丟給諮詢師。第二次晤談時樂樂遲到，因為前一天太晚睡爬不起來，不過覺得有責任要去見諮詢師，這一次覺得諮詢師的眼神不像是第一次晤談那麼發亮，晤談後也覺得好像少了點什麼，對於諮詢師給的回應少了些感覺，且發覺諮詢師講得很快（因為文化背景不同，語言有些落差），會覺得有時聽不懂諮詢師在講些什麼，且諮詢師也沒有繼續追問，反而會跳到另一個問題，而這樣的轉換話題讓樂樂想著是不是諮詢師害怕深入問些什麼，有種自己講了很多卻沒有被回應被同理的感覺，心裡產生了「不知道能否在繼續信任這個諮詢師」的想法。

第三次晤談前，樂樂在校外看到諮詢師，當時覺得有些尷尬，不知道諮詢師有沒有看到自己，不過彼此沒有打招呼。而第三次晤談時樂樂也因為睡過頭而遲到十分鐘，看到諮詢師的眼神時，覺得已經沒有看到眼神的亮度，反而變成是不太舒服的感覺，且因為樂樂很重視對方的眼神，因此晤談中就不太看諮詢師了。當時諮詢師關心遲到的原因，樂樂對於遲到感到很不好意思，好像是對諮詢師沒有尊重，但是也覺得諮詢師沒有關心自己騎車的安全，反而表示「如果沒辦法在早上的時候來晤談，是否要換諮詢師」，聽到這個樂樂心裡覺得很不舒服，於是就不想和諮詢師提起在外面碰到的事情。接下來的晤談，樂樂抱著抱枕，看著時鐘，已經不太想和諮詢師多說些什麼，大約談了 15 分鐘關係的議題後，在晤談最後 5 分鐘時，諮詢師詢問樂樂是否要結束和異性朋友之間的關係，樂樂覺得自己被諮詢師面質了，認為建立起來的關係不是那麼容易說結束就結束，感覺諮詢師這樣說讓自己很不舒服也很難過，「結束關係」並不是自己想要的方式，是否諮詢師自己有了些什麼投射，且當時自己不僅有課業壓力，也還有家庭壓力，和男友之間的壓力也很大，聽到諮詢師這樣說讓自己沒辦法再信任諮詢師，沒辦法再和諮詢師談話，也對諮詢師很生氣，不想再看到諮詢師了。再加上商師對於遲到的反應是不僅沒有關心自己騎車的安全問題，反而還說是否要換諮詢師，讓樂樂更感覺到諮詢師好像有他自己的議題，然後產生了投射，把情緒發洩在自己身上，樂樂感覺到自己一定要踩煞車，不想再和諮詢師走下去，決定要到此為止，而當自己決定要做的事情就馬上做，

因此一出諮商室的門，馬上去找諮商中心的個案管理師，表示要換諮商師，然而當時沒有可以配合時間的諮商師，樂樂於是維持一段時間沒有諮商。而不和諮商師說再見是覺得諮商師是一個有等級的老師，覺得要尊重他，且也還沒和諮商師建立好關係，沒有安全感與信任感，怕和諮商師說要結束諮商關係會傷害諮商師，因此就在離開諮商室前和諮商師說謝謝，但已經下定決心要結束關係，選擇和個案管理師說要換諮商師。

而在之後的一段時間，有了可以晤談的諮商師，樂樂表示這次碰到了一個很符合自己的諮商師，因此覺得上一位諮商師所使用的學派不適合自己的狀態，而後面這一位則是很符合自己需要的。更感覺到當初那位諮商師的眼神讓自己覺得好像自己不好，也有感受到生氣、不舒服、沒有安全感、不接納包容自己，且對諮商師印象深刻的部份是所使用的諮商學派，經歷過這樣的諮商經驗，樂樂覺得自己需要信任諮商師才有辦法說得更深更多。



## 二、在諮商關係中感覺自己是弱勢的小夏

小夏，在就學期間有多段晤談經驗，大二的一段諮商關係中，在進行到第八次晤談最後，被諮商師的生氣反應嚇到，也剛好因身體受傷想休學，因此順勢不告而別。

小夏由於憂鬱情緒的困擾，在就學期間為長期被安排進入晤談關係的學生，因此大一時被安排和一位實習諮商師晤談，到了大二，因為對生涯選擇有所困惑，且放假期間在家一直睡覺，小夏形容只是一種「基本的活著」狀態而已，也沒有辦法和家人討論自己的生涯選擇，因此開學後主動求助諮商中心，於是被安排至一位剛到任學校諮商中心不久的諮商師。

這是小夏念的第三所大學，雖然環境很好，同學的支持也比起前兩間學校多很多，但是小夏對於這個科系有種沒辦法繼續念下去的感覺，猶豫著是否該休學，選擇自己更有興趣的科系。然而，和諮商師晤談時，諮商師的態度常常是希望小夏不要因為受挫而想換科系，也不要逃避去面對課業上的壓力，並且也常常分享諮商師自己及他人進研究所才轉換跑道的例子，告訴小夏其他人更辛苦，且雖然也是沒有興趣，但還是應該堅持

念完原本的科系，讓小夏有種諮商師不斷一般化自己的痛苦，被歸納成一種面對挫折時會有逃避基模，反而沒有協助自己進行生涯興趣的探索，倒像是個傳教士、矯正師一般替自己下判斷、下決定並不斷推著自己往前，對小夏來說，某種程度上覺得諮商師並沒有理解自己的痛苦，和自己的生命經驗是有距離的，彼此之間是有疏離感的。

且小夏覺得在這段晤談中並沒有建立一定的諮商關係，諮商師並不瞭解自己的狀態。就小夏過去的晤談經驗，晤談中會按照自己的步調，大約會先敘說過去的諮商經驗、來諮商的原因、生命史等等，雖然不太喜歡這樣的「標準流程」，且這樣的回顧也蠻痛苦的，然而當這個諮商師沒有讓自己有「敘說完」過去經驗的時間，便開始針對自己的「問題」進行標準流程探索，反而也讓自己從第四次晤談開始就有種關係有裂痕、彼此不太能溝通的感覺。也因此，沒有辦法信任諮商師，對於自己內在更深入的議題並沒有想要提出來，但因為過去的晤談經驗，覺得應該多花一點時間摩合，和諮商師建立信任感，所以認為不應該太早放棄諮商關係，仍持續了八次的晤談。然而如此權威的諮商師，讓小夏在這段諮商關係中覺得處於弱勢，主體不存在，沒有自己的聲音，好像去醫院看診，和諮商師講的東西都被打回票，感覺像是自己做錯了什麼，明明被教導要長得強壯一點，卻不被信任以及理解。

除此之外，小夏對諮商師也有著複雜的情緒，一方面因為當時在課堂上常感壓力很大，小夏有時會緊張到過度換氣，情緒崩潰，需要立即的專業陪伴，而當時諮商師就會陪自己在走廊走一走，對話雖不多，但會試著安撫自己繼續再回到教室，可以感受到諮商師情緒上的陪伴，也覺得這樣的陪伴對自己幫助很大，當然事後回想，也覺得某方面也感受到諮商師希望自己趕快回去正常的生活軌道。不過也因為這樣，小夏在想這位諮商師認識到諮商室內外不同的自己，尤其是情緒最低潮的狀態被看見了，這和其他諮商關係是很不同的。覺得諮商室外彼此沒有說什麼話時反而和諮商師比較靠近，諮商室內一開口說話就覺得兩個人的距離好遙遠。還有一部分也覺得諮商師是站在校方的立場，因為不希望狀態不好的自己被通報讓家人擔心，可是事與願違，因此感到不信任諮商師，再加上過去晤談經驗中，對諮商師這個角色一向是十分信任與依賴的，然而因為轉

系的問題諮商師給了錯誤的答案，而錯失轉系時間，讓小夏更對諮商師及諮商體系失望。

最後一次晤談是因為觸怒諮商師，爆發點是小夏提到和姐姐討論要轉換跑道的事情，諮商師很生氣的表示「為什麼你的人生要讓姐姐決定」，認為小夏二十幾歲應該要可以自己做決定，當時看諮商師十分生氣，激動大力的呼吸，晤談時間長達一個半小時，覺得很害怕，沒有看過這樣的諮商師，也覺得諮商師沒有理解自己和姐姐的關係。同時感受到這樣生氣的諮商師像是看到系主任對自己生氣的樣子，好像自己做錯了什麼，本來覺得自己心理狀況不成熟，想不到任何理由可以結束諮商關係，卻在當下諮商師刺激了自己做出休學的決定，因為休學就可以有理由結束諮商關係。諮商師在小夏休學後寄了一封信給小夏，小夏從信中解讀到諮商師試圖告訴自己每個人都會遇到痛苦和磨難的過程，淬鍊過之後就會產生新的人生，而小夏對這封信感到困惑，有種再次被諮商師否認的感覺，不過同時也覺得諮商師刺激自己要幫自己，為自己的人生負責。

小夏以前晤談都是被動的被結束諮商關係，經過這次經驗，當在醫病關係或諮商關係中，感覺到權威、正義、絕對價值標準的諮商師就會容易提結束，不會勉強，同時對諮商師的觀點也有了些改變，以前很相信諮商師，經過這次，反而覺得這些陪伴者的建議不一定是正確的，對諮商的期待也更清楚了，希望諮商師在晤談前期給予情緒陪伴，而不是理性的去探討該如何解決問題，覺得情緒出來之後比較能夠開始整理自己。

### 三、諮商關係不穩定之阿克

阿克，在學期間對諮商中心有著好印象，後來以校友的身分回校尋求協助，但因機構之失誤，再加上當時身心狀況不穩定，本來初談過後已安排諮商師，但談一次後被轉介，卻在正式晤談一次後成了不告而別的諮商關係。而後求助社會資源時，突如其來的生活意外事件再次於晤談十次後不告而別。

阿克因為和家人發生摩擦，因此離開家鄉回到求學地找男朋友，當時的阿克處在不穩定的身心狀態，無論在生活安頓或心理調適上都急需被幫助，而大學接觸諮商中心的經驗不錯，所以以校友的身分再次進入諮商中心尋求協助，經過初步晤談後，被安排與

諮詢師碰面。

第一次只是短短的十幾分鐘的初步晤談，阿克形容為「掛號」，簡單談自己想求助的原因，然後等著被通知晤談時間。第二次到諮詢中心，已被安排正式晤談，和諮詢師談了快一個小時之後，諮詢師表示因為正和阿克的男朋友進行諮詢，若談阿克的家庭議題，會與親密關係議題有關，因此需要將阿克轉給其他諮詢師，阿克覺得這樣的理由很奇怪，當下覺得莫名其妙的又要換另一個諮詢師晤談，在如此身心狀態不穩定下，好像人生中無力以對的事情又多一項，有些招架不住，覺得已經是在危及的狀況之下的自己，卻還要受折磨的繼續等待。於是又過了一個禮拜的等待之後，阿克見到了第三位諮詢師，但諮詢師表示要阿克換到其早上值班的晤談時段，雖然阿克認為早上並不是一個適合他的晤談時間，可是感受到諮詢師的堅持，於是還是約了，只是接連兩次失約，一次睡過頭爬不起來，一次為了生計問題而安排打工，再加上與諮詢師電話、信件往返溝通時有了些落差，阿克再回到諮詢中心要進行預約時，那位諮詢師的時間都已經被約走了，阿克心想「那就算了，反正也快要放假了」。阿克對於願意幫忙的學校諮詢師心存感激，可是當時自己的狀況真的很糟，覺得諮詢中心提供的幫助又很緩慢，生活的基本需求對自己來說是更迫切的，且當時一直被轉診，對於被換諮詢師的理由也讓阿克感到一頭霧水，有種自己是邱小妹妹人球的感覺，除了再加上行政上的疏失，阿克因為自己是校友的身分，以及認為也可以把諮詢機會讓給更需要的人，因此就沒有再約諮詢師。但阿克表示有種沒有和諮詢師結束的感覺，擔心諮詢師是否會在意，本來也介意自己是否會佔了諮詢師的時間，不過看到諮詢師時間被約滿了，且現在回想，因為後來自己的困擾已經解決了，也不會那麼在意這件事情了。

一段時間過後，阿克生活狀態較為穩定，決定再去找社會資源的協助，覺得他們更能立即的滿足自己的需求。這次的晤談一開始是在網路上找到這樣的資源，先用網路進行預約，去了之後就被安排一位看起來年輕可愛沒有經驗的諮詢師來和阿克晤談，阿克表示在此機構晤談與學校不同，因為彼此身份隱匿但又要談心裡事，是一種微妙的關係。而這位穿著打扮以及看起來年輕的諮詢師讓阿克感受到她陪伴時的熱心，雖然感覺

到不是很有經驗，且覺得她有些主觀，又常說自己的經驗，但又因為要身分保密，常覺得諮商師在說話中會有馬賽克的感覺，不過晤談中感受到她很願意幫忙，且晤談中有不想錄音的地方，感覺到她會保護自己的隱私，也知道她會找督導求助，雖然覺得她邊做邊學，但兩人有磨合過感覺比較好，且也因為這次的諮商經驗讓阿克對於當初諮商師說談家庭會與兩性關係有關得到了解答。第二次不告而別的經驗，阿克表示是因為物理上的因素，當時過完年臨時失去工作，急忙的離開當時所在地，只是透過電話取消預約，在加上生活一切都需要安頓，曾經想過要做些什麼來對諮商師有所表示，但當時兵荒馬亂的，對於沒有說再見心裡感到抱歉。

阿克表示諮商晤談就像小女生頭髮亂了，需要梳理的狀態，覺得自己需要有一個安全的環境可以讓自己說，並且有人可以在旁邊回應，沒有期待諮商師要給一個救贖的配方，但會希望幫忙自己整理自己的情緒與經驗，並且給自己一些回應。不過在前面的諮商經驗中，會感覺到自己常要「再講一遍」自己的經驗，當下會覺得厭煩與無奈，好像在提醒自己漂泊的過去，有點像業務員一樣，已經有個既定的演講稿，說起來不自然但是卻又有熟悉感，不過後來發現，這樣也是一邊整理自己，讓心情比較平靜和坦然。

#### 四、在諮商關係中無法說出真心話的曉婉

曉婉，心理諮商相關科系，第一段諮商關係中，約晤談 12 次左右，藉著期末請假兩次且諮商師沒有追蹤的情況下，順水推舟的於此段諮商關係中不告而別。

曉婉一開始晤談時並沒有特別的困擾，覺得想要體驗諮商，也想要認識自己，因此沒有什麼猶豫的想法就到諮商中心試試看。曉婉對於諮商的像是要說很多話，感覺應該會像聊天一樣，第一次到諮商中心是所上正在實習的學姊進行初步晤談的，當時覺得很像在做自己生涯轉換的自我介紹，自己一直說，學姊也聽得很開心，好像在聊天一樣，本來要和學姊繼續晤談的，但後來學姊表示督導說不行，得安排其他諮商師，曉婉表示當時覺得很奇怪，督導是誰，為什麼會知道晤談的內容，為什麼不能和學姊晤談，且後來沒有其他時段可以選擇，只能排到一個自己不喜歡的上午時段，覺得這個時間太早

了，會想要睡晚一點或者出去玩，因此後來自己也常常遲到或者是未到。

曉婉覺得諮詢師牙齒大大的，笑起來很迷人，也像一個朋友一樣，很好親近，平易近人。可是和諮詢師晤談時，覺得很像在聊天，常常不知道晤談在幹麻，感覺諮詢師沒有很專業，因為會在晤談中傳教，也會在晤談中帶自己禱告，且諮詢師常分享自己的經驗，例如國外生活經驗以及考試的經驗等，可是這樣的分享反而更讓曉婉覺得兩個人是不同世界的人。而在睡眠困擾的處理中，曉婉覺得自己是心裡有些焦慮讓自己睡不好，但晤談中卻是討論一些行為改善的方式，沒有什麼效果，也讓曉婉對於要晤談這件事沒有很積極，覺得去晤談不是被專業支持，而是被諮詢師這個人支持，但是很希望諮詢師是可以看到自己更多內在的狀態，讓自己可以有 insight，以及去談自己困難的地方，但諮詢師沒有符合自己的期待，因此晤談這件事沒有很吸引自己。

曉婉在晤談中常常遲到或請假，覺得對於諮詢師很不好意思，也有罪惡感，可是又覺得諮詢不是那麼重要，雖然諮詢師面對自己的遲到都沒有說什麼，但卻很希望諮詢師可以和自己討論「遲到」或「請假」的狀況，且有時如果後面的時段沒有其他個案，諮詢師也會繼續跟自己晤談，不過遲到或缺席時，會想著諮詢師是不是在等自己，但有兩三次到的時候發現個案管理師和諮詢師在談話，感覺很奇怪，好像自己打斷了他們，就有一種是不是自己沒有出現也沒關係的念頭。而在晤談一個月左右，曉婉就有想結束諮詢的想法了，可是因為諮詢師人很好，對於遲到沒有指責，也不會對自己凶，怕說結案會傷害到諮詢師，且也覺得諮詢師蠻喜歡自己的，可是感覺到晤談沒有很重要，跟自己平常在講的事情差不多，更覺得其他事情比較重要，所以一直沒有提出結案，但後來快期末時，有兩三次請假之後，覺得不需要去晤談的感覺很好，於是就順水推舟的不去諮詢了，其實也想用這樣遲到、不告而別的行動來表示在晤談中沒有得到想要的。

但曉婉擔心諮詢師是不是會在個案紀錄上面寫著「慣性遲到」的字眼，覺得會很有羞愧感和不好意思，會想諮詢師是不是會指責自己，擔心諮詢師是怎麼看自己的，這樣的紀錄會不會也影響其他諮詢師對自己的觀感。而在新學期開始時，曉婉又再度回到諮詢中心和諮詢師晤談，本來以為諮詢師會提不告而別這件事，但是諮詢師沒有提，曉婉

心裡有一種「safe」的感覺，但還是很希望可以和諮商師討論遲到以及當初不告而別的狀況，可以藉此讓諮商師知道自己其實想表達諮商沒有幫助這件事，後來發現這就是此諮商師的風格，也就接受了。之後過了半年左右，換了一位諮商師，曉婉覺得好像本來期待諮商是可以說出內在更深層的東西，但是卻也沒有自己想像中的那樣，於是便思考是不是自己不夠進入諮商，分享的不夠所以才覺得諮商沒有收穫，且因為和另一位諮商師晤談的經驗，回想當初第一段諮商時，覺得自己一開始對於諮商的目的沒有很清楚，也沒有在晤談中說出自己的需求，所以才會覺得在諮商中沒有收穫。

## 五、不想只是在諮商中吐苦水的小宇

小宇，於第二段諮商關係中不告而別，雖和諮商師晤談三次，但卻對於此段諮商關係沒有太大印象。

國高中開始，小宇因為身為體育選手，常常被感壓力，生活也不斷經驗高低潮，已經開始有飲食疾患的狀況，不過因為年紀小再加上體能訓練十分疲憊，並沒有特別求助。上大學後在練習、比賽遇到了很大的瓶頸，狀況越來越嚴重，可是因為身邊的環境大家都有類似的情況，每個選手也都是靠自己的力量站起來，且集中培訓的地方雖然有運動心理諮詢，但是教練不相信這會是有幫助的，所以即使心裡已經很痛苦的，仍然沒有尋求心理諮詢的協助。到了大三，覺得飲食疾患的情況很危險了，身體快撐不下去，但又不想放棄自己喜歡的運動，所以才經由姐姐的推薦尋求學校諮詢中心的協助。

第一次進到諮詢中心時，小宇被安排大約半小時至一個小時左右的時間進行初步晤談，覺得有人可以感受到自己的辛苦，不過心裡對諮詢有一點害怕，抱著一種擔心不安的心情，因為運動選手比較都是處於競爭的狀態下，尤其是不會跟陌生人輕易敞開自己的内心，且諮詢又得讓自己在一個赤裸裸的狀態下分享自己，擔心對方會給出什麼評價，但又很希望諮詢師可以幫自己把扭曲的心恢復的正常一點，讓自己感覺無法控制的狀態可以變得比較能控制。

接著和諮詢師碰面，第一次談了些生活和比賽的狀況，也回溯了過去成長經驗，覺

得諮商師回應的頻率比較快，節奏比較快，思考時間比較短，對小宇來說讓自己感受到好像明確自己是在講重要的事情，可是諮商師卻沒有很在意的樣子。不過在後來的晤談中，就比較可以感受到諮商師是有努力聽，且在幫自己想辦法的，只是諮商師也表示對於運動競技的環境不熟，所以雖然想幫忙，但能力有限。且由於諮商師的訓練背景是不能給主觀的建議或看法，可是當時的自己很需要被幫助，且諮商師的反應不像是正常人的反應，譬如當小宇提到小時候求學被霸凌的經驗時，好像這段經驗對自己來說很痛，可是諮商師反應給人的感覺是沒有辦法理解這樣的痛，覺得諮商師和自己中間有一道牆在那裡的感覺，所給出的安慰只是一種表層，沒有真正安慰到自己。小宇在猜想，是否因為自己對諮商師也還在觀察期，心理的保護網還沒有撤下來，所以沒有辦法相信諮商師，沒辦法確定諮商師是否可以幫助自己，所以感受不到諮商師的安慰。也覺得諮商師蠻小心翼翼的在維持諮商和被諮商的關係，當話題有跑掉的時候，諮商師會很警覺拉回話題，且也不太多說些自己的想法。



晤談過程中，小宇希望諮商師可以幫自己在面對比賽時能夠不要太緊張，自己也會試看看書上看到的方法，但都沒有效果，諮商師表示這些方法需要訓練才會有用，諮商師也會帶一些放鬆的方式，但自己的狀況還是沒有被解決，因為諮商師是老師，所以蠻相信他說的，應該是練習不夠的關係。只是還是很想解決問題，但每個禮拜去諮商好像只是吐苦水、報告自己的心理狀態，實際上並沒有獲得太大的改善，好像自己去麻煩諮商師，但是卻又沒有很相信能夠對自己有所幫忙，看到諮商師這麼認真，也有點不好意思了。

大約談了六次左右也期末了，到了學校規定須要結案的時間，和諮商師約好下學期再繼續晤談後就放了長假。然而，新學期開始第一周，由於同學的建議剛好選到了諮商師的課，在課堂上看到諮商師就是授課老師時感覺蠻巧的，於是下了課去找諮商師，諮商師便表示這樣的關係已經不適合繼續進行諮商，且推薦了自己工作室中有專門從事運動諮詢的心理師，小宇當時很希望可以趕快解決自己的困擾，且新諮商師感覺更專業於運動心理方面，雖然不知道是否能夠得到幫助，且要自費，但也還是找了新的諮商師預

約，進行第二段的諮商晤談。不過和諮商師之間有一件很讓小宇生氣的事情發生，當時有和諮商師談到自己飲食疾患的困擾，這個困擾很不希望被別人知道，尤其是體育教練，但是學校的諮詢中心組長卻跟自己說諮詢師有提到這件事情，並且也連絡了體育教練，小宇知道後非常震驚，感覺自己的隱私被洩漏了，對第一位諮詢師有著不被尊重，被背叛和遺棄的感受。

第二段的諮詢晤談小宇表示印象不多，剛開始時猶豫了一陣子是否要再進行諮詢晤談，因為效果不大且又得自費，，覺得沒有什麼期待感，且覺得去做心理諮詢就是得承認自己心理出現問題，這樣等於是一個弱者，再加上第一位諮詢師的關係，讓教練也知道小宇有去做諮詢了，所以猶豫著是否要再晤談。但因為真的很想解決在體育表現的困擾，且如果真的是運動心理諮詢的專長的話，也許還是可以再試試看，於是就和諮詢師預約了。這位諮詢師表示為了節省場地費，請小宇找一個適合的場地，於是第一次小宇找了家裡附近的咖啡廳，但諮詢師發現這個場地不適合，於是第一次就沒有晤談。接下來的三次晤談進行了些什麼已經沒有什麼印象了，只覺得好像和第一段經驗沒有太大的差別，是想去解決問題而不是只是吐苦水而已，不想再花錢、花時間卻仍然沒有效果，因此在一次請假之後，沒有和諮詢師說再見之下，不想再繼續晤談，也不好意思和諮詢師開口說不晤談，於是請假一次後懶得再去，就不告而別了。只有在大約兩三年後，突然接到諮詢師的電話，諮詢師表示新開了一間店，邀請小宇有空過去看。

經歷前兩段晤談經驗，小宇上了研究所後，課業困擾之下也尋求諮詢中心的協助，但談了三次，也覺得諮詢師並沒有辦法幫助自己解決困擾，選擇在第三次晤談時和諮詢師提出結束晤談，小宇覺得因為這時候已經比較長大了，比較能夠提出要結束的想法。

## 六、想在諮詢關係中找真心朋友的恩恩

恩恩，和此諮詢師晤談前後加起來大約十次左右，中間曾經一度不想再諮詢，但因情緒狀況不穩定，再回去找諮詢師晤談一次，本來有繼續預約，但又不想再晤談了，向櫃檯服務人員表示要取消預約，因此和諮詢師不告而別。

恩恩高中的時候個性比較悶，在人際上和同學間有距離，覺得比較孤僻，另一方面父母的感情不好，和他們之間的互動也比較少，因此高中時心理壓力就很大了，高中畢業前有去過諮商中心，但次數不多，上了大一之後，因為開學時有看到諮商中心的簡介，且老師們有介紹諮商中心有專業的心理師執照，覺得可以被幫助，且有這樣的免費資源，想好好利用一下，於是就主動求助諮商中心。

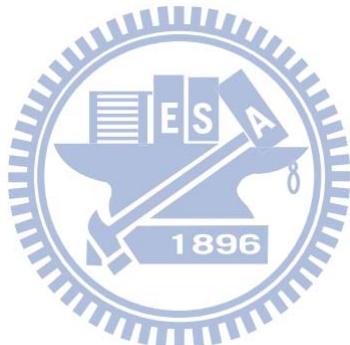
恩恩一開始被安排和一位年輕的諮商師進行初步晤談，印象最深的就是諮商師一直在做紀錄，自己因為防備心比較重，講話口氣比較不好，覺得諮商師也沒有什麼情緒反應，猜想可能因為和人家聊天就是他們的專業，也只是一種工作，所以覺得可能不一定是真的想了解自己，想要聽自己的心聲，而和這位年輕的諮商師談到希望找資深的諮商師談，覺得資深的比較穩重，也比較有經驗，也應該會比較能夠幫助自己，於是年輕的諮商師就馬上出去幫自己換了一個資深的諮商師，當場就到資深諮商師的辦公室和他晤談。



恩恩和諮商師談了蠻多和女生互動的困擾，因為不知道怎麼和女生自在的聊天互動打招呼，於是諮商師和恩恩進行實際演練，練習如何和女同學打招呼、聊天，但恩恩覺得這只是在諮商室內練習，實際上和年齡相仿的女生互動仍然還是沒有辦法自在的表現自己。另一方面，每次晤談結束前，諮商師都會詢問晤談心得，讓恩恩覺得有一種公事公辦的感覺，來晤談很希望是可以交到一個知心朋友，但是在諮商室中和諮商師的互動卻是自己單向分享的，不過可以有一個聊天對象至少是比較好的。但是，來晤談也是會有痛苦的時候，有一次談到和爸爸的互動，諮商師點出了自己心裡是愛父親這一件事情，雖然把自己內在的想法說出來，可是要去面對不能改變的事實反而讓自己更痛苦，並沒有讓自己可以過得比較好。而且有時會有種和諮商師「無法對陣」的感覺，諮商師沒有辦法理解自己的家人關係，然後又誤解自己家人的行為，但也不想和諮商師再多談了，因為諮商師沒有辦法理解到位，沒有辦法和自己有共鳴，深入的談也是自己不想再談的部分，一方面怕痛，一方面也怕說出來無法改變也只是讓自己更痛苦罷了。

恩恩想離開諮商關係的導火線是感受到諮商師的不耐煩，因為一直和諮商師討論如

何和女生相處的方法，但沒有很大的進步，覺得諮詢師不可靠了，且諮詢師會表現出不耐煩的反應，例如當要表達比較內心的東西時，會低頭思考，但諮詢師就會催促自己快說，後來有一次晤談沒有去，諮詢師打電話給恩恩，也對此不耐煩表示抱歉，雖然跟諮詢師說不在意，但也就此推辭說不要再諮詢了。另一方面，因為和系上的老師談過後，透過老師的經驗分享，反而給自己更多的幫助，老師很鼓勵自己，這個部份也對於不想晤談有間接的影響。不過有一次情緒失控，再度回去找諮詢師，只是覺得還是沒有什麼幫助，也不想要再跟諮詢師講話了，也怕諮詢師會詢問原因，到時怕不好意思拒絕諮詢師，於是本來約好的晤談，請櫃檯人員幫忙取消，以忙碌於課業的理由表示不再繼續和諮詢師晤談了。



## 第二節 當事人不成熟結案之核心主題

本研究運用高淑清（2008）之主題分析法，透過「整體-部分-整體」之詮釋循環，來回檢視研究參與者之經驗，歸納出「負向的諮商關係經驗使得當事人對諮商失望」，以及「當事人以『不告而別』的行動傳達出對諮商關係的不滿」兩大核心主題，以下就主題及其次主題呈現本研究之結果。

### 壹、負向的諮商關係經驗使得當事人對諮商失望

本研究之當事人因為在諮商關係中產生了負向的感受，求助前後對諮商期待的失落，感覺到自己沒有被諮商師理解與接納狀態，本來帶著困擾想要獲得幫助，卻沒有得到滿足，因此他們繼而有了想中斷關係的想法。本研究歸納當事人想中斷諮商關係之經驗為以下三項次主題：「求助前有著期待、想像與忐忑，晤談後對諮商失望」、「晤談時間與安排方式讓當事人有不確定感，也無法有掌控權」、「諮商互動過程中當事人的需求沒有被回應與滿足」，以下分別描述之。



#### 一、求助前有著期待、想像與忐忑，晤談後對諮商失望

在求助前，當事人不論是否曾接受過諮商，對於即將踏入一段諮商關係都會有著對接下來這段諮商關係有著心底的期待，如有諮商經驗的小夏、阿珍和恩恩，相信進入諮商關係可以獲得陪伴和支持。小夏覺得自己已經很習慣在諮商關係中，因此遇到了困境，希望再度尋求諮商支持，「……因為，一年級的-的諮商關係已經結束了啊……因為我覺得我是一個很習慣-在諮商關係裡面的……（B2-020）」（小夏）。阿珍和恩恩則認為開始一段諮商關係可以有人陪伴，有人聽自己說話，且諮商師是專業的人，能夠對於自己的困擾有所幫助，「你去掛了號總是會覺得，喔，對等一下就會看到醫生了，你知道那種感覺，想說還-還算是有希望的啦，覺得（R：嗯哼哼。），應該之後就會有人出來有人來幫你，（C1-029）」（阿珍）、「……我記得--他們促使我-就是--決定要去的原因是-好像是因為老師說，呃-他們好像都有專業的好像心理師還諮商師的證

照。(R：嗯嗯嗯。)然後說-呃--是個可以對我們有很大的幫助。(F1-012)」(恩恩)。

求助諮詢關係，對當事人來說，很希望從中獲得被陪伴、關心與支持的感覺，可以聽另一個人如何客觀的看待自己的問題，讓自己可以尋求協助，這是當事人對諮詢關係的一種基本需求與求助前的期待。如對阿珍和恩恩來說，其實最主要的是希望在諮詢關係中可以獲得陪伴的感覺，希望在這個困境中的自己可以有人聽自己聊，雖然也不確定諮詢到底可以對自己有多少程度上的協助，但是有人可以在旁邊陪伴或者提供客觀的想法是重要的，「……我想有有個人可以跟講講話這種是好的(R：嗯哼哼。)，……(C1-026)(阿珍)，也因此對於不斷被轉介的阿珍來說，連基本的被陪伴的需求都沒有辦法被滿足，心中充滿對於求助諮詢的無力感。

而對於尚未接受過諮詢的當事人來說，本研究的兩位受訪者共同表示諮詢是一種可以運用的資源，樂樂和曉婉是相關科系的學生，一開始覺得自己沒有什麼困擾，主要是抱著一種想學習、想多瞭解諮詢歷程的學生心態進入諮詢，「多認識諮詢師，多了解諮詢的-技巧，……在諮詢當中怎麼樣……進步……(A2-002)」「自己本身覺得沒有什麼樣的大問題，可是我是比較多是好奇……這個諮詢師可不可以有幫助我或者協助我什麼(A1-001)」(樂樂)、「其實那時候我也沒什麼特別的困擾，我只是想要去體驗諮詢。(R：嗯。)然後--想要去認識自己。(D1-001)」(曉婉)。但其實在這背後，兩人皆想透過諮詢協助自己面對生活中的議題，但是建立關係時，樂樂感受到諮詢眼神中透露出的拒絕，然後不告而別，而曉婉則覺得諮詢師與想像中的落差很大，本以為可以透過諮詢關係能夠讓自己有更多的覺察，但實則不然，「……就覺得他跟我想像中的落差太大啦！(D1-152)」「然後-跟我原本對諮詢的想像也不太一樣吧！或者是跟我或跟我旁邊的人聽起來我覺得那個經驗好像還是落差很多的，對啊。(D1-154)」，尤其在曉婉身邊有其他朋友分享晤談經驗，讓曉婉對於諮詢有著某種框架的想像和期待，因此不符合這樣心中想像的時候，失落感讓曉婉對諮詢關係失望。

雖然對諮詢是期待的，但也是忐忑不安的，因為一方面對於能獲得什麼幫助感到困惑，「……我其實不知道他們可以幫我到什麼程度(C1-026)」(阿珍)，另一方面也

是矛盾的，覺得自己不太相信諮商，不太能真的把自己內心的話說出來，對於該袒露多少程度的自己是有所保留的，想先知道是否能夠信任諮商關係，才決定自己是否要將內在真正的困擾說出來，「……諮商前的那時候我就是在關係當中是困擾著嘛，可是我不能-我不知道可不可以忍住嘛！（A2-004）……這個諮商師可以值得信任，……對我來說就是有安全感之後……（A2-005）」（樂樂）。

需要更多安全感才能說出內心話，這背後隱含著害怕內在糟糕的自己被看見，覺得希望自己應該要狀態好一點，才能去見諮商師，「……我有點介意我沒有辦法好好地出去給人家看這樣子（C1-035）（阿珍）」，這代表的是當事人內心連自己也都不太敢面對自己的內在之外，也擔心自己是被評價的，如同小雨所說的「……其實你要跟你一個你不太認識，不太熟悉的人說這一件事情的時候，可能他會，他會給你什麼評價，或是擔心這樣子。（E1-018）」。這個部份同時含括著當事人諮詢不熟悉，對於諮詢晤談會發生什麼事有所擔心之外，也有著當事人自我內在的狀態，小雨表示自己的成長經驗中養成較重的防備心，對於要敞開自己本身就存在的某些難度，因此要進入一段諮詢關係對自己來說並不是那麼的容易，「……應該說我的防備心很重啦！……因為我諮詢，不知道會發生什麼事情。（E1-014）」「……我覺得跟生長環境有關係，……其實不容易敞開我們自己的就是就是心，等於就是這樣會變成一個弱點，因為其實一直在比賽都是競爭對手情況下，……你要接受諮詢就是你必須要在一個赤裸裸的狀態……（E1-016）」（小雨）。

由上可知，當事人對於進入諮詢關係懷抱著矛盾的忐忑心情，想尋求幫助又擔心是否能被幫助、得需要袒露內在弱點，在克服這些對進入諮詢的擔憂之後，當事人選擇接受諮詢，然而在經歷了負向諮詢關係後，卻對諮詢失望而中斷諮詢關係。這樣的失望來自於不同的部份，其中阿珍在求助過程中因被轉介，沒有馬上可以進入諮詢關係，對於機構安排的流程感到失望，「……你已經很痛了在那邊，然後也沒有人來幫你打，打個針這樣，……然後就是兩-兩個很矛盾的情況，一個是覺得我現在很糟糕我怕我好怕我出不了門喔，然後……為什麼一定要等這麼久……我越慢看到他，我是不是越慢才開始

恢復這樣子……這中間會一直很拉扯這樣（C1-033）」。

在晤談前，當事人想像著諮商師應該有著專業的助人技巧、溫暖接納的諮商態度，對諮商關係、諮商師都有著一個圖像框架，也對求助諮商有著忐忑不安，對是否進入諮商有著拉扯的焦慮，然而本研究之研究參與者更多的失望與失落則是來對諮商關係的在求助前後有落差的感受，求助前期待著被幫助被支持被瞭解，然而求助後，卻發現在諮商關係中的體驗不是原先所想的那樣，因此對於諮商關係、諮商師，甚至於對於諮商可以帶給自己的協助，對於如何讓自己改變有著另一番的理解與看法。

在不告而別的這一段諮商關係中，曉婉覺得諮商只是像聊天，且其他朋友的晤談經驗都不像自己所體驗的那樣，看不到原本所期待的「專業」，「……就是在聊天啊！你也不會有特別的 insight 的感覺，就是你不會對自己有新的看法或-那時候會覺得說，『嗯，我來跟你晤談我好像都在講我平常在講的事情。』我好像-也沒什麼特別的新發現吧！（R：嗯嗯嗯。）（D1-102）」，對曉婉來說，諮商關係和自己原本想像的落差太大，沒有辦法從諮商關係中得到自己想要的幫助以及內在自我覺察。甚至覺得如果諮商師不是「諮商師」這個角色的話，也許反而自己還不會如此失望，就是因為當初會求助諮商是對專業能夠提供協助有所期待的，如今卻得不到專業的幫助，因此失落感倍增，也因此不會想要再繼續留在諮商關係中，「……如果他今天不是諮商師的話我覺得我應該會-對他的表現會更滿意。但是因為他今天是我的諮商師，我覺得那我就會對他有期待，……即使他人很好，或即使他讓我覺得他很真誠，或讓我覺得他很溫暖，但我覺得那些都還是不夠的，因為他-在某個方面是-可惜掉的，就在專業那個部分。

（D1-164）「然後也會覺得說喔--就覺得失望嗎？所以就不會再去啦。（D1-158）」。

而小雨本來再進入第二段晤談前，因為第一段的負向晤談經驗，使得小雨很猶豫是否要繼續求助，然而因為考慮到諮商師是運動領域專長的，自己也真的很需要被幫助，因此最後還是願意試一試，但也因此對「專長」有著期待，希望自己可以很快的被幫助，「因為我覺得說如果他本身已經是，恩，運動相關領域的話，他應該要能夠更快速的……讓我獲得我所需要的東西，尤其是在我已經要自費的情況之下這樣子。（E1-152）」，

這種希望越高時，當達不到這樣的期望，失望就越高，小雨僅花了三次晤談就覺得並沒有得到想要的幫助，於是很快就決定不再繼續花時間晤談了。

而從本研究參與者們談諮詢要如何有幫助的觀點中，更看到了對於這段諮詢關係中對於專業協助的失望，研究參與者們提出了「如何讓自己能改變」的觀點，其中共通點在於「自己要負責」，並不認為透過諮詢的協助能夠幫助自己對困擾狀況能有所幫助，這樣的失望使得當事人沒有意願繼續留在諮詢關係中。如恩恩認為改變需要靠自己，付出改變的行動是重要的，「實際的行動啊，改變自己。（F1-088）」（恩恩）只有自己主動在現實生活上振作才能真正解決自己的問題；而小雨和曉婉則提出了對於晤談態度的觀點，小雨表示「【2秒】，感覺是一個需要去相信才會有幫助的感覺，不然我會覺得沒有幫助。（E1-064）」「恩，我嘗試去相信，但是，我可能覺得我相信不夠吧，【笑】。（E1-066）」覺得自己對於諮詢能否有效果這件事情沒有辦法付出全然的相信，且當沒有辦法有信任感存在時，對於自己在決定是否繼續留在諮詢關係是有重要影響的，「恩，【4秒】，觀察期，……可能也因為防護網還沒撤這樣子，……那時候還沒有很確定他到底，能不能幫助你，或是他能怎麼幫這樣子。（E1-038）可是我還是決定要繼續嘗試，（R：恩恩），因為，因為就是這樣我覺得我也沒有什麼就沒有接觸過，我覺得可能再一段時間這樣子，第二個就是如果雙方，雙方信任度沒有再強一點，那其實應該會有所不同這樣子……（E1-041）」（小雨），樂樂則表示諮詢關係中需要的是包容以及信任度，才有辦法讓自己願意在諮詢中分享，「希望就是能諮詢師也是跟個案一起學習……多包容個案，然後也去理解他到底的那個-幾點那個問題是在哪裡……在諮詢裡頭保持那個有信任度（R：嗯嗯嗯）也很重要（A1-058）」。對當事人來說，在關係中建立信任感是很重要的，代表的開啓自己願意投入、願意分享的關鍵，同時也是一種測試透過諮詢是否能夠對自己有幫助的基準點。而曉婉覺得自己在晤談中投入的不夠多，覺得如果自己能夠更卸下心防敞開心胸的和諮詢師晤談，並且對求助諮詢有更大的動機時，也許是可以對自己有較多的收穫，「我後來就覺得說是不是我自己太防備了、太防衛了，（R：嗯。）所以沒辦法-敞開心胸跟諮詢師晤談。（R：嗯。）然後我也會

覺得說是不是我不需要晤談。……（D1-109）」（曉婉），這些當事人對於諮商如何有幫助奠基於當事人對諮商能有多少程度的信心，這個部分反映在當事人對於晤談的收穫、其晤談動機，以及晤談的投入方面。

透過這段負向諮詢經驗，當事人認為自己要負起改變的責任的想法，也透露出當事人原本求助前對諮詢充滿期待與想像，但諮詢後，對於諮詢能對自己產生落差，雖然更清楚對於諮詢的想法與概念，但是也顯示了對諮詢從滿懷期待到失望與失落的經驗。

## 二、晤談時間與安排方式讓當事人有不確定感，也無法有掌控權

在不告而別的當事人晤談經驗從建立關係、對諮詢師的觀感中，都讓當事人在心中評估著自己可以放多少信任在這段晤談關係中，然而在本研究受訪者的經驗中，因為諮詢架構的不穩定，且也沒辦法對晤談架構有掌控感與確定感，使得當事人對諮詢如何能夠幫助自己感到困惑，都讓當事人在這段諮詢關係中感受到一種不穩定、不確定，也因此沒有辦法對自己能夠從諮詢關係中可以獲得幫助有所信心。

首先，當事人和諮詢師建立關係的過程中，諮詢架構的不穩定常讓當事人對於諮詢關係會有不確定的感受，如初談時如何說明諮詢師的安排、諮詢時間的安排與討論等，這些基本的諮詢架構受到波動時，對帶著困擾而來的當事人來說，要建立有信任感的諮詢關係不容易，且對於自己在決定諮詢時間這件事情也少了決定權，沒有辦法有討論的餘地，也成為想中斷諮詢關係的因素之一。

在初次晤談中，初談員的說明以及對於後續諮詢師的安排，是讓當事人瞭解諮詢架構的一部分，而過程中，初談員或諮詢師與當事人的討論使得當事人感受到自己要被決定諮詢師、被決定晤談時間，自己沒有選擇權，也沒有掌控感，只能被動配合被安排好的時間與諮詢師。以曉婉為例，本來初談的實習諮詢師希望和曉婉繼續晤談，曉婉也欣然接受，卻又被臨時通知「督導說不行，需要換成另一位諮詢師」，讓曉婉心中充滿困惑，「……會覺得說很奇怪，為什麼……沒有一剛開始就跟我講，……這種事情不是應該一開始就要講清楚，但他一剛開始怎麼沒有跟我講清楚？」（曉婉），初

談員沒有在晤談中說清楚晤談架構，讓當事人不僅錯愕，也沒有可以問清楚的機會，也沒有能商量的餘地，使得當事人在晤談之初，便開始有著不確定諮詢師是誰、不确定能否被幫助的感受，也對諮詢關係感到疑惑，「……會有很多的疑惑，但後來想說算了、那就這樣子啊、也不能怎樣，……我也沒有特地去追問，還是怎樣去問那個學姐說『那老師（督導）知道我們的關係嗎？』。（D1-020）」，於是曉婉抱著對上一個諮詢師的困惑，也無奈於自己為何會被換諮詢師，於是進入正式的諮詢晤談。

安排晤談時間與諮詢師的確是需要討論以及不容易在當事人初談時就馬上確定，而一旦確定且通知當事人後，對當事人來說有一種安心與期待的心情，對於即將展開的諮詢關係，對於自己的困擾可以找諮詢師談都開始抱著希望，然而，若諮詢的結構中，諮詢師的人選、諮詢時間一再的變動，對困擾中當事人來說宛如一場新的災難，被自己的困擾所苦之外，還要被不斷變動的諮詢架構影響著心裡焦慮的感受。誠如阿珍則形容初次晤談像是「掛號」，填寫完資料以及簡單談過之後，等待通知，然而阿珍在初談員沒有釐清諮詢師安排的恰當性，以及機構安排不當的情況下，開始的頭三次都和不同的諮詢師晤談，讓阿珍感覺到一頭霧水，「……所以你看從初-就是一開始先去掛號……然後我必須換老師之後他就把我排了另外一個老師（R：嗯哼哼。），然後我，所以我最後最後跟那一個老師其實，也跟他談了一次，（R：嗯哼。）對，就是第二個老師跟他談了一次，就是所以我其實總共跟三個……老師見面，……第三個老師就有總算講了一點我比較想談的……然後可是他就，就是講說，OK，其實可以繼續談，但是……配合他，他自己的時間（R：嗯哼哼。），所以就是要跟我改，……我就覺得那件事情比較像是一頭霧水的感覺，就是搞不清楚發生了什麼事，然後，就被那個邱小妹人球之類的，【兩人笑】丟來丟去……（C2-075）」（阿珍），阿珍清晰的描述出當時不斷被換諮詢師像是一直被轉診丟來丟去的感覺，這使得阿珍也很難和諮詢師開始建立信任關係，甚至當阿珍想要開始談自己的議題時，卻感受到諮詢師要阿珍配合他的值班時段，阿珍心中除了一團霧水，也讓已經是身心疲憊的阿珍感覺無法在一開始就得到立即的協助，且也因為這樣的等待過程讓阿珍感覺到自己苦苦等待，要晤談不容易，「這個-真的是拖

很久啦，……等我真的見到第三個諮商師，就是有可能跟我繼續談的那個諮商師的時候，就已經是兩個禮拜以後的事情了（R：嗯。），我覺得就是-那個問題沒有，當然那個問題還是沒有解決，要談的事情都還是在，因為我跑出來的那團帳（R：嗯哼哼。），那團爛帳懸在那裏，可是就是【3】對，那個時-時間這樣過去，我有一點點的受折磨這樣【笑】（C1-042）」（阿珍）。

因此，晤談時間的討論與安排是當事人對諮商關係重要感受的呈現與反應，在曉婉與阿珍的經驗中都看到了自己主動求助，卻失去了在晤談時間與選擇諮商師的掌控權，無法符合自己在時間上的需求，也只能被動的被安排諮商師。尤其被換諮商師後的阿珍當時心想好不容易可以和第三位諮商師晤談，也開始談了自己的狀況，卻聽到需要配合諮商師的時間，這種心裡上的衝擊讓阿珍難以忘記，「……那天講的東西可能開頭的事情比較開心的，……沒有講到那麼~那麼傷~傷痛的那種感覺（R：嗯哼哼。），對，然後~也有繼續約啦（R：嗯哼哼。），……然後他就跟我說他-他的時間他-他-他沒辦法延續就是第二個老師那個~同樣的時間這樣排下去，他就希望我配合他，他排班的時間（R：嗯哼哼。），對，那其實覺得很奇怪，因為那個老師當時是諮商中心全職的老師……（C1-051）」（阿珍），對阿珍來說，猜測是否因為自己當下沒有呈現出自己的狀態很立即需要的被幫助，所以一再的被更換諮商師與時間，且在和諮商師再三討論時間時，適合自己的時間也無法被採納「……我是真的第一個想到就是早上我真的爬不起來，你一定要早上嗎？我還有跟他講，我說--我我其實比較我通常我自己如果我自己可以選，我約諮商會喜歡約晚上……我覺得那樣子的-節奏對於處理一些比較傷痛的事情來講，至少對我來說比較適合（R：嗯哼哼。），對，那，你一定要我在一大早起來，……但是我想說好吧，那如果是-人家畢竟也是上班的嘛，……但是心情上沒有那麼情願這樣（R：嗯哼哼。），對那【3】那個時候還會小小冒出來的念頭就是，可是你不是每天都在這裡，你不能讓我約下午四點到五點之類的比較正常的~（C1-054）」（阿珍）。這與阿珍原本希望的晤談時間不同，讓阿珍連時間都無法掌控，要被諮商師決定，讓阿珍無法在晤談時間內準時到晤談室。

在只能被決定晤談時間和被更換諮商師的處境中，當事人對於原本已經敲定好的諮商時間被迫換到需要配合新諮商師的時間，失去選擇權與晤談時間掌控權的情況下，對於諮商關係已經有種懷疑、難以配合的抗拒感，如曉婉便表示已經打從心底不喜歡諮商時段的安排，「對，不過因為排到的那個諮商時段沒有很好。（R：什麼意思？）就是我那時候諮商的時間是在早上。……我覺得它太早啊，……不用上課啊！為什麼要那麼早去學校，對啊。（D1-004）」「……好像那時候就只有那個老師那個時間可以就是，我可以晤談的時間就只有那個老師的那個時段可以。（D1-007）」「結果換到一個我沒有很愛的時段。……原本的時段不是這一個。……然後，因為換人所以變成禮拜一的一大早。（D1-016）」（曉婉）。也因為被迫安排在曉婉不喜歡的時間晤談，讓曉婉對於諮商師有所懷疑，覺得這位諮商師是否沒有其他人想要，因此產生沒有信心的感覺，「……可能我晤談那時段又是很冷門的時段，所以我才會覺得我的諮商師好像沒什麼個案，他都在等我的感覺。【兩人笑】我覺得這個都會影響到我對於諮商的感受啦！」（D1-155）」（曉婉），因此，無論對阿珍還是曉婉來說，需要配合的諮商時間都很難出現在諮商室中。

因此，從進入諮商的初步晤談，到晤談一段時間，當事人在諮商架構不穩定，無法在自己滿意的諮商時間晤談、安排諮商師的不確定，都讓當事人感受到這段諮商關係不是如自己掌控般的樣貌，沒有辦法對諮商關係產生信心，也因此認為諮商師沒有辦法幫助自己。

### 三、諮商互動過程中當事人的需求沒有被回應與滿足

即使求助前滿懷忐忑的心情，或進入諮商過程中晤談架構的不穩定，當事人仍進入諮商，展開一段晤談關係，然而，促使當事人想中斷諮商關係最主要仍來自於對諮商關係的負向感受，以下分別從「當事人期待諮商關係中更自然的互動，而非公事公辦的工作」、「當事人對諮商師的回應被感壓迫與不被接納」、「在諮商關係中當事人沒有被懂的感覺」、「在互動過程中當事人更清楚自己想要的但沒有被滿足」四個意義層面理

解當事人在諮商關係中感受到的不滿足。

### (一) 當事人期待諮商關係中更自然的互動，而非公事公辦的工作

在不告而別的經驗中，當事人感受到和諮商師之間溝通理解是有落差的，覺得關係中的互動沒有辦法以一種「直接」的方式讓諮商師瞭解自己的狀況，彼此無法用很真誠的方式互動著，而也因此沒有辦法說出自己內心真正的想法，開啟真正的諮商關係，也因為沒有辦法進入真誠的諮商關係，認為晤談只是諮商師的一種例行公事，，而非真正想要聆聽自己的心聲，因此對諮商關係有種落空的感受，所以想中斷諮商關係，並且因為無法說出想離開，想拒絕繼續諮商的想法，就以不說再見的方式離開。

本研究的當事人在晤談中覺得彼此沒有真誠相待的自然互動感覺，反而是以一種被當成只是工作的服務對象，這種與原先期待的可以自在聊天感受不同，因此對當事人來說無法敞開心胸投入諮商關係中。雖然恩恩形容晤談是聊天，但是又不像和朋友之間自然的聊天，因此有種被當成公事，自己只是「個案」的感覺，「聊天比較像公事啦！公事公辦這種感覺。【F 笑】（F1-040）」，這種感受來自於在晤談中總有著「公式」被套入，每次晤談結束都得分享心得，十分不自然也不自在，「……譬如說聊完天會想問說就是這次談話你有什麼樣的心得之類的。（F1-041）」「……我就會覺得，呃-就是-他就是在工作而已。（F1-042）」（恩恩），每次晤談完要被詢問晤談的感覺讓恩恩覺得不是人與人真誠的互動，因此想在諮商關係中更自然卻沒有辦法。阿珍則更貼切的形容諮商師在談話時，彼此之間的瞭解隔了一層，諮商師總是刻意隱藏晤談中某些個人訊息，十分刻意，讓兩個人變得很有距離，「……你會感覺到他是有一個很刻意，就是把那個關鍵字蓋掉，然後，那種很刻意的馬賽克鑲嵌在他整句話裡面，那種感覺還蠻強的。（C2-041）」（阿珍），雖然是在同一個時空下兩個人的交談，但卻沒有感受到真正的一種互動，卻是一種短暫且刻意維持的關係。

小雨在諮商關係中感受到諮商師的回應是很不同於一般人的反應，雖然原本很希望在自己可以得到諮商師的看法或建議，但其實真正想要的是諮商師像一般人一樣很自然

的互動，卻收到的是少了「人與人自然互動」的回映，因此會讓小雨覺得和諮詢師關係之間有著一道牆，連基本的被安慰都感受不到，「……中間是有一道牆在的這樣子……（E1-034）」（小雨），覺得諮詢師被訓練成要給予客觀的感受，使得小雨在諮詢關係中沒有感受到自己是被真正瞭解的，「……就是我覺得跟諮詢師的訓練可能有很大關係這樣子，就是因為你們容易被訓練成，……不能夠給予一些主觀的……看法或建議，那你在當中的時候，你只能夠自己引導他說出更多的一些的什麼，那其實在當初有一個想像是需要協助的，那你就會覺得說就是，就是他都沒有給你一個感覺算正常的人的一些反應，比如說同情阿，或是比如說就是進入到你那個狀態裡面的那種感覺。（E1-030）」，諮詢師雖然身為一個諮詢師的角色，但這個角色讓當事人感覺到只是一個「工作」，然而諮詢是與人互動的工作，人與人之間自然與自在的元素需要在晤談中被突顯，當事人才更能從諮詢關係中感受到情感的交流。尤其在晤談中，小雨和小夏都有被拉往解決問題的方向前進的感覺，不能多談其他與晤談無關的事情，深深的感受到關係之中就是很嚴謹的守住「諮詢」與「被諮詢」的關係，稍稍一跨過這條線，就好像有警鈴響起一般立刻被制止，讓小雨在諮詢關係中感受不到自然的互動，「不知道是不是刻意的，還是需要這麼做，這條線畫得滿滿開的這樣子。（E1-078）」「……可能因為要切題的關係吧，……那像有的時候說，那像話題跑掉的時候，……他可能就會很警覺性的，就是拉回來這樣子，……可能也比較不會多談一些，他自己的想法。（E1-079）」「……他突然間就是有警覺到……，然後再把話題再帶回我們本來在談的一些事情上這樣子。（E1-080）」「感覺他很小心翼翼【笑】。就是，恩【2秒】，維持諮詢跟被諮詢的關係這樣子吧。（E1-081）」。

而更甚者，若原本單純的兩人諮詢關係，多加入了其他行政上的校方關係，或其他第三者的關係，會更讓當事人在晤談中無法讓自己真誠的投入諮詢關係中。在小夏的晤談中感受到諮詢關係不是單純的諮詢關係，除了與諮詢師無法「對上頻率」之外，小夏面對諮詢師以問題解決的方式在幫助自己時，感受到關係的熱度不見了，「……感覺是想在短時間之內解決很多事情，……就是讓我覺得我的生命，沒有那個血肉存在的感

覺，很迅速的把-很迅速的分類-和標籤。（B1-162）」（小夏），只是被當作一項需要被解決的任務一般的給予處方，這讓小夏不覺得是一段諮商關係，反而諮商師更像是學校派來的代表，「……我覺得他比較站在就是-校方或是-心輔組的立場。（B2-010）」

「因為覺得我-並沒有覺得那只是我們-我跟諮商師的關係，（嗯）那似乎-似乎是有一個學校的行政層階關係在-在那裡面。（B2-014）」（小夏）。也因此，讓小夏從關係中感受到的反而更多的是被監控，不是一種被打從心底關心的感覺，產生對諮商體系的失望，「……就是它好像在某種程度是在陪伴，可是它某種程度好像又一種--一種監控啊……（B1-037）」。這與恩恩所說的只是一種被當「個案」，工作上的陪伴感覺相同，都沒有感受到人與人之間真誠的感受，只感受到純粹被解決問題的任務，一種被當任務需要完成與處理的待辦事項，而非是被關心的對象。

而在沒有真誠互動的關係中，當事人便無法真正的表達自己內心世界，在諮商關係中的溝通也只能停留在表層的互動，如恩恩說的無法像和同學相處的自在感，也不像其他老師一樣有共通經驗的分享，感受不到有別於其他關係對自己更有幫助的經驗，只覺得諮商師的回應帶著一種「……迂迴……（F1-105）」，使得恩恩不知道怎麼去面對不同於其他關係的諮商關係，「……我的感覺是我沒有辦法在他面前就是很自在的表現我自己。（R：嗯嗯嗯。），就是這樣的相處，呃-不太像是譬如說就是同學之間讓你可以-很--很無憂無慮在那邊打打鬧鬧，……因為我在諮詢中心這樣聊天都是我自己的經驗，不是他的-他有共通的這樣的體驗……（F1-036）」。這樣的距離感讓當事人心中對關係有些挫敗感，也產生了一種遙遠的距離感，雖然諮詢師過多的自我揭露容易將晤談焦點變成諮詢師本身，但完全的隱匿自己的想法、感受也讓當事人有不敢靠近、不能靠近也無法靠近的疏離關係。

當事人想透過諮詢關係來協助自己面對困境，然而當事人卻感受到這段諮詢關係中無法真誠的直接將自己的想法與諮詢師互動，無法在諮詢關係裡面自在的表達自己，而諮詢是需要透過當事人的「敘說」來讓諮詢師更瞭解其內在世界，但是一旦在關係中有一道牆在彼此中間，缺少了可以將內在想法說出來的機會時，真正的治療關係便無法展

開，因此連想結束諮商關係的「說再見」都無法說出口。

## （二）當事人對諮商師的回應被感壓迫與不被接納

無法讓當事人安然的投入諮商關係的另一個經驗是，當事人在關係感到中無法被接納，因此對進入關係感到困難，當事人從諮商師的態度、眼神、言語反映知覺到諮商師不能包容自己、接納自己，甚至讓當事人感受到被壓迫，無法說出自己內在真實的想法，也無法傳達真實的感受讓諮商師知道，也進一步的認為自己無法信任諮商關係可以幫助自己。如小夏對於常聽到諮商師給建議的時候，對諮商師就有了「權威」的感覺，而非是原本期待的情緒接納溫暖的感受，而樂樂則是從關係中感受到諮商師眼神、言語的不接納，讓樂樂感覺到沒有辦法相信從這段諮商關係中是可以得到幫助的，「那個諮商師不能夠包容，不能夠就是接納別人的看法，……沒有彈性，……看不開，……可能有他自己的特質或者他自己背後的……投射……他自己本身的事情還沒有放下或者看得開，那要怎麼樣去幫助我，所以我就感受到這一點。（A1-016）」（樂樂）。

尤其對樂樂來說，眼神所傳遞出來的訊息是重要的，因此在諮商中感受到諮商師三次晤談不同的眼神讓樂樂很快的感受到自己沒有被接納，也因為在樂樂心中認為對諮商關係還不夠信任，沒有辦法進入諮商關係，「……前面我還不夠信任，……很不舒服然後又生氣……所以我就在前面的晤談，三次晤談就是好，我放下（對諮商師的生氣）……（A1-027）。」（樂樂），並且樂樂解讀到的諮商師眼神是一種拒絕的，有被推開的感覺，「第三次，他，他我覺得不好，就是很不舒服，生氣，因為我已經看他眼神已經不要再幫我做諮商。（A1-037）」，在這次晤談的當下就關起了這段諮商關係繼續的可能性。或者如同樂樂的感受，諮商中以經深入談了自己的狀況，可是諮商師並沒有辦法包容與理解，這大大的降低了當事人想要繼續談的欲望，「……可是另外有一個就是哦我跟他比較深入談的時候他沒有辦法包容或者理解那個問題是在哪裡-（A1-006）」。

除了眼神之外，語調方面也可能是一種被壓迫的來源，諮商師的語調節奏、急迫催促的言詞，讓當事人有種自己要快速的思考問題、回答問題，也感受到自己沒有在這段

關係中被好好的重視。如小雨在晤談中感覺到節奏十分快速，當諮商師回應自己的狀態很快速時，覺得好像自己的問題沒有被好好重視與思考，感受到沒有被在意的感覺，「……對我來講……這麼重要的事情，怎麼感覺他好像沒有很在意這樣子……」（E1-027）（小雨）。在晤談中，諮商師透露出催促、急迫的態度容易讓當事人對諮商有著壓迫感，譬如晤談中的沉默現象，這時，當事人是需要時間思考要表達些什麼，希望諮商師是給予等待與接納的，如恩恩在晤談中則是感受到當自己花時間在思考內心的狀態時，需要時間想如何說出自己內在，但是卻發覺諮商師的回應透露出沒有耐心等待思考的時間，「……他希望我講出一些比較內心的東西的時候，我通常都會閉嘴，然後-把頭低下來。……常常這樣子嘛！那-那一次就是-呃-他就是表現不耐煩啊……好像叫我趕快講之類的吧，諸如此類的。（F1-025），並且恩恩也覺得自己常在晤談中討論著同樣的議題，而諮商師對於自己不斷重複的議題有種厭煩的感受，讓恩恩感覺到這段諮詢關係已經不可靠了，「那最後導火線是來自於就是-呃-那時候老師就是-在一次晤談裡面嘛！然後就表現出比較不耐煩的態度。（R：嗯嗯嗯。）然後我就覺得-嗯-這個老師-應該也不可靠了，對啊。（R：嗯嗯嗯。）嘿啊。（F1-024）」（恩恩）。

而諮商師強烈的反移情情緒表達更是讓當事人備感壓迫與焦慮的狀態，讓當事人十分不知所措，也更是加入破壞了諮詢關係。小夏在晤談中看到了十分生氣的諮商師，也讓小夏驚嚇不已，「……因為他--【表現急促大力深呼吸的樣子】非常強烈的深呼吸【笑】剩下那半個小時我也不知道我怎麼度過，……我很少看到諮商師的情緒是--是--是這麼這麼的強烈。（B1-065）」「因為我看到他有那麼大的情緒反應的時候，我覺得……不像在跟一個諮商師討論；好像是……某種傳道的人，然後忽然挑戰他的一種信念。……然後觸怒他。（B1-067）」（小夏），受到驚嚇的小夏，在過往的晤談經驗中沒有看過如此這般生氣的諮商師，對諮詢關係產生了害怕感，也不知道該怎麼面對這樣生氣的諮商師。

在諮詢關係中感受到諮詢師透露出的壓迫、不接納態度，使得當事人在諮詢關係中知覺到自己喪失了被重視的感覺，也覺得自己在諮詢關係中是一種弱勢，不知道如何在

諮詢關係中自處，也不知如何在諮詢關係中表現自己，也就無法自在的投入於諮詢關係中，難以建立有安全感與信任感的諮詢環境。

### （三）在諮詢關係中當事人沒有被懂的感覺

諮詢關係中的當事人深刻的感受到一種內在情緒沒有被懂、說出內心話沒有被懂、內在渴望也沒有被懂的狀態，這帶給當事人對諮詢關係無力的失落感，感覺自己努力的在面對自己的困擾，也試著想要讓諮詢師知道自己的狀況，好讓諮詢師可以更瞭解自己、幫助自己，但是卻沒有感受到被瞭解與被看見，這是當事人對諮詢師同理失敗的內在感受，沒辦法在當事人的內在世界看著他所發生的事情。

當事人希望可以從諮詢關係中獲得情感的陪伴，希望諮詢師能懂自己在痛苦中的感受，如同小雨所說的，希望從諮詢關係中感受到內在的痛苦被理解，被深刻的說出來內在的痛，彷彿可以體會自己痛的感覺，而不是輕描淡寫，「……就是那段經驗可能對我來說是真的很痛，但他就是，想要感覺我的痛，但是可是他沒有辦法理解這樣子，所以他講出來讓人覺得不是那麼有感情。（E1-032）（小雨）。即使能夠說出了內在想法，可是卻沒有如實的傳遞到對方的心理，當事人感受到諮詢師和自己是不同世界的兩個人，無法被理解。就如同小夏形容「我覺得他離我的世界是-是-我們覺得我們兩個不說話都還蠻靠近的，【兩人笑】只要一說話的時候就覺得（R：對耶！）『哇！ 這是世界上最遠的距離。』（B2-054）」。對小夏來說，在諮詢室外，諮詢師會有兩三次左右的情緒陪伴，當時雖然兩個人都沒有太多的對話，但卻可以感受到諮詢師可以懂自己、願意陪自己的感覺；然而，在諮詢室內，諮詢師卻沒有聽自己如何說自己的生命故事，只是一味的告訴自己該怎麼做，有種一直被指導、被勸說的感受。小夏的諮詢師除了自我揭露外，也提供了其他生涯轉換的例子讓小夏做為參考，同樣也讓小夏感覺到自己獨一無二的痛苦沒有被同理，感受到諮詢師試圖鼓勵自己，可是卻不是自己要的被瞭解，「……他好像不太能理解我的痛苦……我覺得他某種程度跟我那個～不管是心理上的，或者那種生理上感覺的那種痛苦，其實是有一點點疏離。就是他是一個感覺很勵志

的人。【笑】（B1-048）」。對於被一般化痛苦經驗的小夏，心中不舒服的感覺來自沒有被「獨特」的對待，在痛苦中撐不下去的當事人很希望被理解的獨一無二的痛苦感受，並非去知道「原來大家也都很痛苦」，也更不想被簡單化這樣的痛苦，很希望被重視這種痛苦，「……他在很一般化我的經驗。（R：嗯。）就是你經過的事情，其實大家都會經過啊。對呀～不要覺得自己--自己的痛苦很大啊等等之類的。……我們之間有～有那個--有--不太舒服的感覺。（B1-049）」因此當事人在諮商關係中沒有辦法充分感受到自己的經驗被聆聽，被正確而同理的理解自己內在的想法與感受。對當事人來說，是希望被理解，被看見，其中多少透過對關係的感受，這主要反映在當事人情緒上如何被陪伴。

然而這樣的理解是需要一種「恰到好處」的同理，曉婉、小雨、小夏在關係中都感覺到自己沒有被說中内心真實的感覺，然而恩恩則是對諮商師說得太多感到害怕，在一種還沒有準備好要面對的情況下就被挖出太多自己不想碰的東西，且諮商師挖出來之後又沒有辦法做出更好的理解，使得恩恩得自己去收拾心理的殘局，「我【4】呃-有點暴力。……把一些我不太想要面對的東西挖出來，……（F1-072）」「因為畢竟他還是-他不了解我啊！……有些東西我表達東西還-畢竟還是沒有到。（F1-077）」「【13】感覺是很痛苦的過程【F笑】因為都要一直-挖出心裡的東西（R：嗯嗯。）那些東西我不太想去碰，然後有時候就在你講出來，對方也不一定能理解（F1-087）」。尤其在遇上正在處理關係議題的當事人，諮商關係反映出當事人自己的人際狀況，諮商師更需要小心謹慎的面對關係的議題，當事人更容易將平常人際中的關係議題投射到諮商關係中，但卻又對諮商抱有更高的專業期待，因此諮商關係的維繫更為脆弱與不容易，「所以我就突然間他就面質我的這樣的感覺的時候我覺得，哦--你真的不了解我（A1-012）」「我覺得是只要那個朋友也是真心的，他又能夠尊重，我覺得是我值得去珍惜，所以，所以說我講了這些關係之後，跟諮商師講，他突然間就講跟我說要怎麼做，說想要就是打斷這個關係，我就覺得-嗯--真的很生氣，那時候很生氣。不可能一個關係打斷就打斷。（A1-014）」，且因為是諮商師，對包容度與接納度會有更高的要求，因此一旦沒有達

到要求，會覺得諮商師不夠理解自己，沒有辦法幫助自己，「那個諮商師不能夠包容，不能夠就是接納別人的看法，或者--嗯--沒有彈性，或者看不-看不開，……可是另外有一個就是哦我跟他比較深入談的時候他沒有辦法包容或者理解那個問題是在哪裡-（A1-006）」「如果他自己本身的事情還沒有--嗯-還沒有放下或者看得開，那要怎麼樣去幫助我，所以我就感受到這一點。（A1-016）」（樂樂）。

沒有感受到被理解的狀態，恩恩形容為雙方的頻率在不同的頻道上，感受不到內在的感覺有被充分的說出來，「沒有對到陣啦！這樣子（R：沒有對到陣是甚麼意思？）就不是我要的。（F1-058）」「……他理解的有-沒有完全到位這樣子。我在這裡他在這裡【F 用手比兩個高低不同位置】（F1-078）」。如同小夏當時需要的是一種情緒上的陪伴，但是諮商師卻是一直拉著小夏往問題解決的方向走，小夏發出一種不被理解的感嘆，「我確定我發現這個諮商師其實不理解我（B1-130）」（小夏）。兩個人在關係中處於一種平行的兩條線，各說各話，諮商師所給出的並非當事人當下所需要的，是一種「……沒有就是-搔到癢處……沒有讓我有共鳴吧！（F1-084）」（恩恩），也就無法讓當事人覺得諮商師可以知道自己真正的需要，當事人試圖用看似平常的言語來傳達自己的真實想法，但是卻沒有被諮商師理解到背後的狀態，但其實當事人心裡是渴望被看到，被說出自己無法說出口的真實狀態，「只是我會覺得-他好像有時候-我想要講某一個我心理的狀態，但是我沒有辦法說的時候，我可能就會用生活的事情來帶的時候，他沒有辦法抓到我背後的那個狀態。（D1-091）」（曉婉）。

而理解上的落差，也很有可能造成關係中的誤解，這樣的誤解可能來自於文化背景的落差，或者是兩人認知理解上的不同，若沒有在諮商關係中被提出，也成了一個當事人心中一種「諮商師不理解我」的感受。像是樂樂在諮商關係中是不同文化背景的兩個人，遲到對樂樂的文化背景來說是一種正向祝福的意味，但諮商師不瞭解，因此對於遲到的議題被諮商師提出來討論時，讓樂樂有種被指責的感覺，「所以他不了解我的文化嗎……為什麼沒有問……一下我的狀況，或者為什麼我會這樣遲到這樣子，可是他直接就你遲到了，好像就這樣子直接指我【A 比出指對方的手勢】（A1-023）」「因為不

只我在諮詢的時候遲到，我在其他的課程也會遲到，在--呵-在我-我們的文化就是--遲到就是……。（A1-024）」（樂樂）。而在不理解對方所處的成長背景脈絡中，便很難同理對方曾經體驗過的生活，所能給的幫助十分有限，帶給當事人的感覺便是自己沒有被理解，「恩，我覺得是體會不到吧，就是環境不同，因為他後來自己有跟我講說，就是因為他不太清楚我們運動競技的環境，然後所以雖然說他很想要幫助我，但是就是他覺得他能力有限這樣子。（E1-029）」（小雨）。

而在理解失敗的互動中，諮詢師的介入方式便容易成為關係中的一種推手，自我揭露原是希望能讓當事人有更進一步的自我覺察，或能夠感受到更多的同理，然而曉婉諮詢師的自我揭露反而讓曉婉感覺兩個人是不同世界的，將兩人的關係拉得更遠，更讓曉婉覺得自己所感受到的經驗很痛苦，別人沒有經驗過，「【9】好像說-我覺得他沒有辦法體會我在生活中我有經驗到什麼樣的壓力，因為感覺好像這壓力……就是他不曾經歷過的，對。（D1-078）」「……我那時候就會覺得說『喔！我們很不一樣。』但是我會覺得他很好啦！……他的世界就是好好好好好。（D1-080）」（曉婉）。而曉婉的諮詢師也針對其困擾提出了建議，曉婉在晤談期間也嘗試諮詢師所提供的方法，也不斷和諮詢師共同討論何以無效這件事情，可是對曉婉來說並沒有獲得改善，因為曉婉知道自己困擾來自更深的內在壓力，而非僅僅是用行為上的改變就能解決問題，且連和諮詢師討論也沒有辦法，覺得「說了也沒有用」，「……然後我有時候會回去試啊！然後再去跟他討論有沒有用啊！（D1-037）」「……有感覺是欸我睡不著這應該是我心裡的壓力吧！但是你怎麼好像是從就是-是跟我討論是解決的辦法，但是我還是有去試啦，對啊。（D1-038）」，因此晤談對曉婉來說，已經不是努力與諮詢師討論就可以解決困擾了，在沒有獲得幫助的背後是一種覺得諮詢師帶給自己的經驗並沒有特別地不同於其他朋友間聊天的經驗，也不懂自己內在真正的需要，「……我來諮詢就在做我平常在諮詢室以外的事情啊！（R：嗯嗯嗯。）別人就都會給我一些回應了，那我幹麻還要來這裡聽你給我回應啊，的那種感覺。（D1-157）」，反而認為來諮詢是一種浪費時間行為，且已經付出時間努力與諮詢師討論，也沒有效果時，讓曉婉有挫敗感，覺得不需要再特別

積極的和諮商師討論自己的困擾了，「……但是我們的討論是沒有辦法（R：嗯嗯嗯。）達到那個效果的，（R：嗯嗯嗯。）所以我就沒有很積極要在晤談中去解決這件事情。（R：嗯嗯嗯。）（D1-068）」，諮商的無效，也讓當事人失去繼續討論的信心。

因此，有時諮商師可能出於想以一種鼓勵的方式藉以表達瞭解與支持，但反而更成爲一種不理解的狀態，小夏的諮商師試圖以自己、他人的例子來鼓勵小夏面對生涯困境，但小夏的內在感受是諮商師藉由這樣的方式在矯正自己偏離的想法，「……她試圖有用這種方式說服我。……（B1-018）」（小夏），鼓勵成了一種反效果，甚至讓當事人對於不被貼近的感受失望，對諮商感到失望，也感覺到一種不被信任，好像自己應該要像其他人一樣積極或努力面對困境的態度，「……但他這樣跟我講就會讓我覺得『欸～所以你是不是覺得我這件事情對我來說不是一件困難的事情或不是一件嚴重的事情的那種感覺。』……這個回應會讓我覺得失望吧！……（D1-081）」（曉婉）。因此，當事人覺得不被信任則是一種在關係中挫折的感受，覺得自己已經可以面對自己的困境，但卻沒有得到肯定與支持，反而被懷疑著是否有能力勝任，這也是使當事人想終止諮商關係的破壞因素之一。

當事人除了情緒上需要被諮商師懂，也很希望諮商師可以懂自己內在的力量，自己的成長被看見。如小夏的感受十分鮮明，當時已經意識到自己可以爲生涯做決定，可是卻不斷受到諮商師的指導以及說服，因此小夏心底有著很大的渴望想告訴諮商師自己可以被信任，希望諮商師可以懂自己，「……你為什麼這麼不信任我，（R：嗯。）既然你教我要做，讓我自己長得-長得強壯一點。……（B1-120）」，小夏覺得自己在諮商關係中沒有被聽到內在的聲音，沒有被相信自己內在是有力量成長的，「……其實我覺得我是在比較在弱勢的位子，……（B1-095）」「……讓我覺得就是已經到了一種無我的狀況的時候。【笑】就是-就是我的主體已經不存在了（R：嗯哼哼。），就是我覺得我的聲音已經沒有辦法-出現了。（B1-096）」，好像在諮商師的心中，自己就是一個「生病無行爲能力」的人一般。

諮商是協助當事人促進自我覺察，且幫助當事人清楚自己的選擇並對自己的選擇負

責，然而在小夏的經驗中，心中對自己所做的選擇是經過自我覺察與深思熟慮之後的決定，卻在諮商關係中被懷疑且不認同，這讓小夏不僅是挫折，還有著對諮商師生氣的感覺，以一種過去的自己來評估現在自己的刻板印象，「……我覺得諮商師可能有一種感覺是-是我因為不穩定，……任何挫折我都不能夠接受（R：嗯嗯嗯。），其實他給我有一種這種感覺。那其實蠻像在起疑念心的啦！他可能覺得我只要受到一點挫折，我就決定我要換跑道這樣子（R：嗯嗯嗯嗯嗯。）。當然我覺得那個同時也沒有任何的那個證-就是證-就是也沒有任何有力的證據支持我【R 笑】，我這個換跑道是經過就是已經深思（R：是經～對。）深思熟慮過這樣子。（B2-036）」，讓小夏更生氣的地方在於諮商師對自己的質疑，以及不信任自己內在已經長出成長的力量，「……就是其實你也在幫我決定我自己的路啊。（B1-063）」「他一直讓我感覺到一種-一種氛圍我是一種沒辦法接受挫折的人。（R：嗯哼哼。）然後那個東西，其實是讓我覺得很不舒服的。（R：嗯哼哼。）就是他認為我覺得沒辦法接受挫折的人。（B1-075）」。

相信當事人內在成長力量對當事人來說比口頭上的鼓勵更貼近當事人心理上的需求，當事人想要的可能不多，僅僅是被懂、被相信。

#### （四）在互動過程中當事人更清楚自己想要的但沒有被滿足

當事人帶著困擾前來求助，如前所述，在關係中感受到理解、接納是建立關係的基石，最終，當事人依舊希望能夠知道如何面對自己的困擾，無論是感受到有人可以懂的被支持或者是很需要實際上解決困擾，最重要的在於當事人的困擾能在晤談中被說出來，並且可以找到一個自己面對困擾的位置。然而，在本研究中，從諮商關係互動裡，當事人仍然找不到一個自己與困擾相處的最佳位置，使得當事人想中斷諮商關係。不過也因為透過諮商關係的互動，當事人發現自己沒有被諮商師懂自己的情緒，沒有被諮商師懂內在的渴望，清楚的知道了自己想要的需求是什麼，只是，這些都沒有在這一段諮商關係中獲得滿足。

對當事人來說，晤談雖然情緒上的支持很重要，但不能只是停留在情緒的宣洩，當

事人若只從晤談中感受到不斷的情緒支持，可是卻又淪為一種沒有意義或沒有幫助的聊天中，讓當事人感覺到自己好像只是不斷在抱怨，這樣的抱怨與諮商室外的抱怨並沒有差別，使得當事人沒有感受到晤談是重要的、必要的，「但我常常不知道我們在晤談的時候在幹嘛【R笑】；就是有時候我會抱怨東抱怨西吧！……我覺得很多時候晤談都會給我感覺像在聊天。(D1-025)」(曉婉)，當晤談無異於和朋友間的互動時，對於晤談的動力便減少許多，任何外在的一點點阻力都能成為中止晤談的助力，「……『哎呀！其實有沒有去晤談好像都沒有這麼重要。』……而且還要為了晤談再跑到學校再幹麻，也很-也很辛苦啊！(R：嗯嗯嗯。)所以我就覺得說那乾脆就不要晤談好了，(R：嗯嗯嗯。)就不要去了。(D1-144)」「……反正這禮拜也沒什麼事情要談的，那不要去好了。……有時候是因為要跟人家出去玩，那就乾脆就把諮商取消，有時候會覺得說這禮拜好像跟上禮拜差不多，那就沒什麼好談的，因為談就是在聊生活中的狀況嘛，就跟聊天一樣，我覺得沒什麼好聊的，那就不要去了。(D1-148)」(曉婉)。

因此即便是覺得在晤談中可以感受到諮商師是關心自己的，提供了溫暖的環境，從諮詢關係中感受到的諮商師不是一位想像中「專業」的諮商師，也讓當事人失去一種可以依賴專業的信心，如曉婉覺得諮商師是個很好很平易近人的人，也會分享自己很多的經驗，會傳教，甚至聽到自己傷心事的時候也會陪著一起落淚，可是這與曉婉對諮商師的認定差很多，「……好像是說跟他在諮詢的感覺比較像在諮詢，不像在諮詢。(D1-166)」「【5】想法就是--就是增廣見聞的感覺啊！……因為有些事情可能沒聽人家說過，但你就，他就會跟你分享這樣，(R：嗯嗯嗯。)對啊。(D1-097)」(曉婉)。雖然在曉婉心裡覺得諮商師真的是一個好人，但是卻不是一個可以幫助自己的人；但曉婉卻表示這並無益於自己，因此冒出不想要繼續留在諮詢關係的念頭，「我覺得應該說我對於專業的那個部分的-嗯，的感覺是覺得沒有被專業支持到，但是我被他的人給支持到。(D1-163)」，雖然曉婉感受到諮詢關係中的溫暖與接納，然而在長達 12 次左右的晤談中，卻讓曉婉覺得晤談只是像是在聊天，和一般的聊天差異不大，沒有辦法真正的透過晤談解決焦慮，因此成了中斷諮詢關係很重要的因素，「我覺得會讓我不想再去晤談的

原因是因為我覺得我好像在晤談當中一直都沒有得到我真正想要的。然後也會覺得--在晤談的時候我好像-沒有特別的收穫，(R：嗯。)也沒有特別不一樣的體驗。(D1-153)」。因此晤談反而讓曉婉心裡頭有了包袱，已經覺得沒有收穫了，但卻因為諮詢師提供了人的支持，好像還是得要硬著頭皮讓自己去，不然心裡有種對諮詢師罪惡的感覺，在這樣內心的拉扯下，曉婉成了晤談不穩定出席的當事人。

當然，諮詢師也會提供許多練習技巧，如恩恩在晤談中練習了人際社交技巧，卻也同樣讓恩恩覺得沒有效果，反而和系上的老師談過後，相較於在諮詢室中的練習，覺得對自己幫助更多，因此對恩恩來說，不想花時間在沒有意義也沒有幫助的晤談上，「所以我覺得說晤談-我就慢慢覺得不耐煩了這樣子。因為我覺得這樣去談好像-只是去談-呃-呃-並沒有很大的進步啊！(F1-023)」(恩恩)，對恩恩來說，諮詢室內的練習是一回事，到了諮詢室外，又是一番現實的環境，一個禮拜只停留在晤談中五十分鐘並沒有對自己有太多的改變，「【10】因為【7】因為這只是在諮詢中心裡面的-就是【3】練習而已啊，並不是說我真的是實際去跟-呃-去跟-跟年紀比較相仿的-呃-直-直接有來往這樣子，(R：嗯嗯嗯。)對啊。(R：所以是說其實～)所以走出諮詢中心-呃-又回到那個樣子啊！(R：嗯。)嗯。(F1-033)」，因此恩恩認為等自己比較有空閒的時候，等自己想來的時候再來晤談就可以，因為困擾已經透過和系上老師的談話中得到改善了，這反而比來諮詢更有幫助也更有效果。

當事人在晤談中感覺到晤談緩不濟急，迫切的想解決問題但卻沒有被滿足這方面的需求，讓當事人覺得諮詢關係無益於自己當下目前所需，如阿珍是生活上的變動讓內在產生許多的焦慮狀況，很希望透過諮詢可以立即的幫助自己，可是卻感覺諮詢「……(諮詢)太鋪陳太緩和，是一個要慢慢自我成長的歷程……(C1-009)」，形容當時的自己「快死了」的狀態下，無法等待諮詢緩慢幫助，只希望自己可以當下獲得很快速的協助。而以運動員小雨為例，小雨的第一段諮詢中覺得只是吐苦水，因此第二段需要付費的諮詢，小雨對於想解決困擾的心情更為焦急，「……所以我有嘗試在外面那個老師大概談了兩三次這樣子，……成效還是不是很大，然後在加上每次談都要一筆花費這樣子。

(E1-049)」（小雨）。對小雨來說，諮商只是來宣洩情緒，對自己的困擾沒有幫助，但是眼前迫切的困擾讓自己快撐不下去了，於是不想再多花時間、金錢在沒有幫助的諮商上，因此第二段不告而別的晤談經驗中，小雨因為上一段晤談的經驗感受，這次決定不再浪費時間，「對，可是這次我願意嘗試的時間就比較短了，因為我就是要額外的花錢，花費這樣子。（E1-112）」，因為對小雨來說已經晤談了三次，既沒有幫助自己解決困擾，也沒有看到自己除了吐苦水之外其他有幫助的地方，「也不是，倒也不是解決困擾，而是你要能夠讓我看到效果這樣子。（E1-153）。」，所以小雨不想再繼續等待，恩恩付出更多的晤談時間，但也覺得對自己如何面對困擾都沒有幫助，失去了等待的耐心，「……我就慢慢覺得不耐煩了這樣子。（R：嗯嗯嗯。）因為我覺得這樣去談好像-只是去談-呃-呃-並沒有很大的進步啊！（F1-023）」（恩恩）。

當事人在一開始進入諮商時對諮商有著期待與想像，認為諮商可以如自己所希望的給予自己情緒上、困擾上的立即協助或給予陪伴，然而卻在諮商關係的互動中發現，諮商師提供的並不如原本預期中的能滿足自己的需求，也無法在預期的時間內達成自己的需求，因此當事人對這樣的諮商關係感到不滿意，認為這樣的諮商關係無法再提供自己情緒上的陪伴或困擾上的協助。

對於本研究的受訪者而言，因此經歷這一段負向的諮商關係，在這段諮商關係中，對於諮商如何產生幫助有了不同的想法，也意識到即使繼續這一段關係也已經不再能夠為自己提供些什麼陪伴或協助，雖然認知道自己需要為改變這件事情負起責任，但是也无法從晤談中對此刻的自我狀態有所改變，因此也決定終止諮商關係。

因此，諮商關係中，無論在諮商架構的建立，或者是從諮商中感受到的態度，對於當事人如何思考「諮商能提供多少幫助」上，關乎能否建立「具有信任、安全與接納關係」的諮商條件有著重要的影響因素。而諮商關係是互動的，因此除了當事人感受到諮商師的部份之外，自己對於晤談中能夠投入多少，對改變的動機有多強烈，也是一種能否對晤談有信心的重要理由之一。不告而別的受訪者們雖然感受到了晤談沒有幫助自己

在情緒上的承接以及困擾的面對，當事人認為需要更開放自己、更相信諮商、更投入諮商才有辦法獲得協助。然而進入晤談後，從諮商關係中感受不到諮商師如同自己想像中的溫暖接納，或者有足夠的專業度，，也是一種對這一段不告而別的負向諮商關係發出一種聲音是「在這裡，我無法相信、無法投入、無法更開放自己」。

## 貳、當事人以「不告而別」的行動傳達出對諮商關係的不滿

當事人在諮商關係中有了想離開的念頭時，何以選擇「不說再見」的方式終止諮商？本研究受訪者之文本分析中，從兩個次主題談不說再見這一件事情，其一為「不告而別是處理諮商關係問題的最後方式」，其二為「不說再見是為了維持表面的和諧」，以下分別描述之。

### 一、不告而別是處理諮商關係問題的最後方式

當事人因為感受到負向的諮商關係而想中斷晤談，然而中斷的方式卻是以一種不說再見的方式離開，當事人選擇透過第三者傳達自己不想諮商的訊息，讓諮商師甚至沒有機會和當事人說話、碰面，而只能從第三者的口裡得知當事人要離開，從原本應該是一段親密諮商關係的兩人，突然間一個人不說一句話的消失離開，這是一件很令人錯愕的事情。而在諮商過程中，難道一點訊號都沒有？本研究的受訪者中，可以從關係中看到一些端倪，如樂樂雖然是最後一次馬上決定要離開諮商關係，但在晤談中可以看到樂樂對諮商關係已經開始關起心裡的門，「對阿，所以第三次開始就被捅一刀阿，……他就問了那些關係，那我也講一點，可是我沒有講得很深了。(A2-050)」，不想再和諮商師對話，甚至開始閃避諮商師的眼神，當事人開始透露出對諮商關係的不滿意是從這些細微的動作開始，樂樂原本沒有想在第三晤談就結束諮商關係，但因為所晤談的議題和諮商師談「遲到」這件事情的說法讓樂樂感受到一種被面質的感覺，因此樂樂在晤談中開始不理會諮商師，開始不斷注視時鐘，抱著抱枕將諮商關係隔開。

這樣開始阻隔關係的動作，晤談次數較長的曉婉則是呈現在「遲到」、「請假」的情

況上，在時間的架構上，遲到也是晤談中會出現的情況，諮詢師如何和當事人討論遲到這件事也反映出諮詢關係，如樂樂接連兩次的晤談遲到，對諮詢師的眼神形容為「……亮度就開始漸漸沒有看到了，第三次【笑】我就累了，我進去裡面，從他的眼睛，完全好像對我--有怎麼樣的那個--不太舒服的感覺了。(A2-045)」(樂樂)，且諮詢師當時討論的方式讓樂樂感受到被拒絕的諮詢關係，「……那如果你早上，呃-沒辦法來諮詢的話，沒關係阿……可能找其他的諮詢師來幫你」(A2-048)」(樂樂)，讓樂樂在此段諮詢關係中已經感受無法信任諮詢師可以幫助自己。然而，也有諮詢師不討論遲到的議題，這反而也讓當事人困惑，「而且我一直都會很納悶說，我自己這樣一直遲到，在晤談遲到是不是有意義的一件事，但是始終我們都沒有討論過這件事情。(D1-056)」(曉婉)，曉婉的納悶一直存在心裡沒有和諮詢師討論，再加上曉婉發現諮詢師並不是自己想像中的在晤談時間中等待自己，反而看到諮詢師和個管師在談話，自己像是打斷他們的人，更加強曉婉覺得自己不重要或者不晤談也沒有關係的想法，「然後如果有時候-如果比較早到的話……打開門來是個管師跟諮詢師在聊天就是我覺得他們好像在講秘密喔，為什麼不是在-就是公共場所聊天，而是在小房間裡聊天的感覺。……我原本可能想像說『喔～我去然後老師可能在那裡看他的書在等我。』但是我去發現老師在跟別人聊天的時候，我會覺得說『欸↑～喔，其實這時間我有沒有出現都不是那麼的重要的感覺。』就是因為我即使不出現他還是可以跟別人晤談啊！【R D 笑】所以根本就不是就是說非得要我不可啊～(D1-051)(曉婉)，當事人對於諮詢師在屬於自己的晤談時間中和別人聊天，雖然是遲到，但是這樣的場景卻讓當事人對於「自己是否在晤談中很重要」也產生了懷疑，覺得自己沒有被諮詢師擺在第一位。曉婉不敢在諮詢關係中表達自己覺得晤談沒有效果這件事，所以透過晤談的缺席表達對諮詢關係的不滿，「……因為我整個覺得這就是一個對他不滿的行動的表示啊！(D1-151)」，但是卻不是能夠讓諮詢感受到，仍然沒有辦法從諮詢關係中獲得自己想要的，因此最後只好以不告而別的方式來表達對諮詢關係的不滿意，「……我沒有辦法勇敢的說出來我想要的(R：嗯嗯嗯)諮詢期待，所以讓我最後就用了一個，就用很不好的方式在表達我的--我覺得這其實是在表達我的--

我沒有被-滿足的那個部分。(D1-156)」，而恩恩同樣也開始沒有出現在晤談中，雖然被諮詢師追蹤後再回來晤談，但也在晤談一次之後再度不告而別，第一次沒有出現時恩恩用課業的理由「推辭」，這樣的說法如同前面所說的可以保護雙方，不讓彼此有一種關係被破壞的感覺，「然後我就跟他推辭這樣子，好像是……說我最近考試比較重之類的……(F1-051)」。雖然第一次推辭後，有再進行過一次晤談，但很顯然的在晤談中並沒有把恩恩不想晤談的想法提出來討論，且恩恩依舊覺得晤談沒有幫助，因此雖然有再繼續預約，但還是不告而別。

小夏雖然早已在晤談中感受到諮詢師有權威的感覺，但常常感受到在諮詢中自己沒有辦法說出自己內心想說的，覺得彼此的諮詢關係並沒有被建立，「……因為我始終覺得我跟她--在沒有建立一個非常-因為時間並沒有很長(B1-021)」，但即使已經進行八次的晤談，卻也沒有在諮詢中被提出來討論關係這件事。而阿珍在建立關係的初期就出現不穩定的被換諮詢師狀況，卻也沒有被提出來討論，並且一開始就對諮詢師對時間的堅持感到不滿意，雖然有試著想和諮詢師再討論晤談時間，卻沒有被考量到這樣的心情，因此接連兩次沒有出現在諮詢室，雖然諮詢師有透過電話與信件聯繫，而阿珍也有回到諮詢中心試圖預約，沒有預約到也沒有在接到追蹤訊息之後，便成為不告而別的當事人。

由此可知，在諮詢關係中，透過一些隱微或者外顯的行為都沒有辦法表達自己的不滿，都無法有所改善時，或者像是恩恩感受到諮詢關係無法讓自己說出內在的需求，「【3】就是-呃--對方的那個-會不會讓我放不開吧！放得開可以讓我比較-願意跟對方多談一些話。(F1-127)」，最後只好藉由一些外在的事情順水推舟的可以離開諮詢關係，「……大概就是連請兩次還三次之後……就順水推舟的出-消失了。(D1-093)」「那時候也學期末了，我想說就這樣讓它--因為我想說兵荒馬亂應該不會有人注意到我。【RC笑】然後我也會覺得說--就已經請假了兩三次，她應該也很清楚我應該沒有很想要談吧！(D1-145)(曉婉)，小夏也同樣的藉由休學的理由離開諮詢，「當下就是覺得-想要休學，不用再談了。就是-就是休學我-我還有理由不要-就是可以不要談了。(B1-112)」，

而本來小夏找不到什麼理由可以結束諮商關係，因此除了因為休學的關係之外，最後一次晤談中感受到生氣的諮商師也正好是一個小夏順水推舟的理由，「嗯【5】我覺得那個興起的……他爆發完……的那一次。然後剛好-剛好那時候我也要休學（R：嗯。）對，所以我覺得他-我覺得我-我覺得剛好就是很順勢的把這件事情就是（R：結束。）看起來很合理的停止了。【B 笑】（B2-091），對小夏來說，形容成一種「人生的一場解脫」（B2-092），可見在這一段諮商關係中，有種好不容易可以逮到機會離開的感覺，因此也在一個小夏認為的「順水推舟」情況下離開。

由上所述，當事人會以「不告而別」的方式離開諮商關係蠻容易出現在一種「順水推舟」的情況下出現，尤其容易出現在當事人請假過後，「後來就是請了那一次假之後，後來就沒有再跟他約。（E1-113）」（小雨），可以不用再和諮商師談有關在諮商中不滿意的事情，「其實我覺得可能短時間也是看不，也是沒有辦法就是直接這樣做，就是我就是不想要在這樣花錢下去了，然後還要耗很長時間，卻又不一定有效果這樣子。（E1-116）」（小雨），因此離開諮商關係是可以不用再去說這些不好意思說的事情，不告而別更是可以不用再面對已經失去信任的諮商關係。

無論當事人在首次晤談決定要結束諮商關係，或者是已經醞釀一段時間想離開諮商關係，當事人在晤談過程中都會透過行動來表示自己對諮商關係的負向感受，如遲到、未到、請假、閃避眼神、沉默等等，試圖告訴諮商師「我不滿意這樣的諮商關係」，然而本研究受訪者所遇到的諮商師並沒有接收到這樣的訊息，且當事人也沒有用直接坦露的方式向諮商師表達，因此這種行動訊息沒有傳遞成功後，當事人對無法改變的諮商狀態感到失落，也不想再繼續花時間在沒有收穫的諮商關係中，因此最後以不告而別的方式離開，不再讓無助益的諮商關係繼續困擾自己。

## 二、不說再見是為了維持表面的和諧

當事人以「不說再見」的方式離開諮商關係，對當事人來說，背後隱含著害怕彼此受傷害，避免關係中發生衝突，不將「諮商無效果」這件事說出口就能維持表面的關係

和諧，認為向諮商師表明想要結束諮商關係，對諮商師來說是一種傷害，不希望自己傷害諮商師所以選擇不說。而另一方面，也不想因為諮商師的眼神、反應等讓自己再度受到傷害，因此不想和諮商師有所接觸，讓自己可以不用受到第二次的傷害，並且在隱而未說的另一層面，則是代表著諮商關係中權力的不等、對於直接表達的不習慣與不好意思感受。

首先，針對不想傷害諮商師的部分，受訪者們對於何以不說再見，是基於一種不想將負向諮商關係「說破」的理由，也基於一種諮商關係中「權力不平等」的理由，如樂樂所說「因為他是有 Rank 的老師，就是有等級的老師，所以--我不敢傷害他……

(A1-052)」，在不說的背後，出自於怕傷害諮商師，怕挑戰諮商師的權威，覺得這是一種尊重諮商師的表現「因為我是尊重一個老師，如果我直接這樣講的話會不會傷害到他的自尊心 (A1-057) (樂樂)」，當事人內在感受到自己如果把對於諮商關係的不滿說出來，會傷害到諮商師，怕諮商師沒有辦法去面對被質疑、被說無效能，即使如同曉婉覺得諮商師是一個「好人」，也沒有辦法基於一種對諮商關係的信任而將內在真實的感受說出口，沒有辦法對諮商師表達因為在諮商關係中無所獲得，想要結束諮商關係，「我覺得他人很好【兩人笑】我一直，我覺得我會不告而別是因為我怕-我覺得我說我要結案的時候會傷害他。我自己想太多啦！(R：嗯。)然後，我覺得他應該蠻喜歡我的，我自己覺得啦！所以我就覺得說【D 笑】--我要繼續去晤談才不會傷害他。(R：嗯。)(D1-039)(曉婉)」。對小雨來說，不說再見是因為自己內心感到不好意思，不知道怎麼和權力較高的老師說因為晤談沒有幫助，這種在人情上有壓力的事情很難開口，並且自己身為一個被受訓練的運動選手，如同不能反駁教練一般，很難對諮商師開口，「喔因為就覺得講這是不好意思的事情，(E1-119)」「就沒什麼正當理由外，其實請假是不OK的，又不是像學校的課說翹課就翹課，其實這種都是不太尊重的行為……

(E1-123)」(小雨)。對當事人來說，在諮商關係裡面還是有著「老師、學生」的分別存在，學生不能挑戰老師的權威，不能說老師的「不是」，如果說了，是一種「不敬」，會傷害到權力地位高的老師，「很緊張啊，因為你不知道會發生什麼事。因為我覺得這

話好像在指責他沒有做的很好的樣子。（D1-073）」（曉婉）這是一種在權威中不能表達自己真實想法的經驗。而這背後，也是一種擔心關係中較低權力的自己會因為說出來之後受到傷害。

尤其對小雨來說，還有付費的因素在裡面，俗話說「談錢傷感情」，更何況又要說因為沒有效果所以不想再晤談，「尤其這當中可能又牽扯到錢的問題，……可能也是比較不好意思說到這個。（E1-149）」「……一個效果，一個是經濟，……然後就讓人家覺得比較不好意思啟口，因為畢竟說到了效果其實是不是質疑對方的能力，感覺會不好，如果說到了錢，其實傷感情這樣子，恩恩是不是想跟他殺價這樣子或是什麼東西之類的。（E1-157）」，在小雨的諮商關係中不僅有著權力關係的議題，也還有著金錢議題，這種對中國人來說都是很難啓齒的關係尷尬部份。

因此，不說再見，不說沒有幫助，也是一種保護自己、不傷害自己的想法。因為害怕說了，自己會需要承接權力的地位較高的諮商師所給出的反映，這些反映在當事人心中的想像是對「權威」害怕，覺得自己不能再多待在諮商關係中了，不然會有什麼自己無法承受的事情發生，因此想要停止諮商，「我當下感受到就是--就是--其實我有點想停止，不想講，可是我覺得好像他還在那個就是，我其實已經知時間過了，（R：嗯嗯。）然後我也覺得我不適合在跟他討論下去。（B1-066）」（小夏），對小夏來說，在諮商關係中感受到自己是弱勢的，好像自己的主體已經不在了，因此看到生氣中的諮商師更是害怕，覺得已經沒有辦法再繼續和諮商師討論下去了，不想再和諮商師談，所以決定選擇不說再見就離開諮商關係，「因為我也不想再跟她談……沒有想要繼續-繼續跟她接觸了。（B1-127）」，這種不想再和諮商師接觸的感覺，樂樂表示是會勾起自己內在不舒服的感受，一種會覺得沒有安全感，覺得諮商師對自己有刻板印象的感覺，「如果他眼神已經，嗯，對我--有刻板印象（R：嗯嗯嗯）或者已經被投射（R：嗯嗯嗯），那個眼神，所以我覺得--我不用再去見他了。（A1-035）沒有安全感。（A1-036）」。

而恩恩則是不想要再讓諮商師多問些什麼，覺得已經感受到諮商師對自己不耐煩了，自己的個性既然也不會因為旁人說些什麼而有些改變，也就不想再被諮商師多問些

什麼，因此也基於保護自己，不想和諮商師說再見而離開諮商關係，「……就是我決定想要做甚麼的時候--看到旁邊的人再跟我多講甚麼，我--都不太會改變吧(R：嗯嗯嗯。)所以我就想說我如果這時候跟他講說『欸我要--呃-就是-暫停就是諮商』，那他應該會再跟我多講一些東西(R：嗯嗯嗯。)那-這也就是我不想談的。對，所以最後就-乾脆就是不去-不去找他這樣。(F1-065)」(恩恩)。而對小雨來說，這和自己當下的狀況有關，覺得自己沒有辦法面對開口說要結束關係時，諮商可能會有的反應，覺得自己無法心安理得的說出拒絕對方的話語，自己害怕面對這樣的互動，因此避而不談結束關係的話題，選擇以不用面對面的方式讓自己比較能夠自在一點，「……因為這其實可能跟每個人的人格特質會有點關係，(R：恩恩)，然後那像我比較怕面對人家的，別人的一些反應，所以在面對這種事情時，要嘛就逃避要嘛就是冷漠這樣子，(R：恩恩恩)，然後所以說，就是如果我沒有辦法很心安理得，……其實就會比較難大聲說出其實自己心理的想法這樣子(E1-148)」。

因此，若是單純的「說再見」並非當事人最擔心的部分，反而是因為這是出自於對關係的負向感受必須說再見而讓當事人不知如何開口，當事人不知道如何面對自己不滿意的諮商關係，並且在諮商關係的權力中也不知道如何從一個弱勢的位置表達出自己對關係的真實感受，害怕必須去面對兩個人關係破裂的場面，害怕面對兩個人撕破臉的尷尬，因此選擇不說是在當事人心中，認為是一種可以保護雙方的方法，是一種可以不用直接的承認自己不滿意這段關係的內在感受。

### 第三節 不成熟結案當事人經驗之綜合討論

本研究透過主題分析法了解當事人何以從諮商關係中不告而別，從研究結果之兩個主題中得知，最主要的原因在於當事人對於諮商關係不信任與不滿意，認為這段諮商關係無法提供自己情感支持，讓當事人願意將心中真正的想法、感受、困擾說出來，並且無法針對困擾解決進行討論。本節繼主題詮釋後，參照先前的文獻理解，針對兩個核心主題進行延伸討論。

許雅惠（2009）研究歸納諮商關係良好的訊息，在諮商初期當事人能持續依約接受諮商，並且開始談論自身議題，其口語訊息表達較自在，而在本研究之不成熟結案當事人則是在諮商初期便沒有進入一個良好的諮商關係，當事人和諮商師之間的關係沒有辦法將彼此之間的溝通轉為一種真誠、可以流動的，當事人感受不到諮商師可以聽懂自己的話，覺得彼此之間是有距離的，因此在諮商關係之中，當事人和諮商師之間的關係沒有辦法轉換成有效能的溝通、被聽懂的溝通，當事人希望被關懷情緒感受，希望看到更多自己原生家庭、成長背景對自己目前行爲的影響，然而諮商師卻是拋出建議或自我揭露生活經驗，讓當事人在其中反而更覺得兩人的世界是不同的，因此在溝通失敗的狀態下，當事人對於這段諮商關係是挫敗的、失望的，覺得眼前這位諮商師無法懂自己，無法陪伴自己，也無法幫助自己，看似諮商師不斷向當事人靠近，不斷丟出「讓我來幫你吧」的訊息下，當事人卻漸漸的遠離諮商關係。因此當事人在晤談過程中會試著透過行動來表示諮商師沒有聽懂自己，如沉默、遲到、請假、未到，然而即使透過這些方式，在當事人的主觀世界裡，依舊沒有把自己內心真正的需求用「說」的方式被諮商師聽懂，因為幾次試探過後，不僅這段晤談關係對於困擾中的自己沒有幫助時，也認為和諮商師說諮商沒有效果會傷害諮商師，或者帶來不必要的麻煩，因此當事人便決定離開諮商關係。

在不成熟結案之文獻中，提及當事人與諮商師之性別、年齡、教育程度、諮商師之經驗等背景變項（Betz, & Shullman, 1979; Gottschalk, Mayerson, & Gottlieb, 1967; Mennicke, Lent, & Burgoyne, 1988）與當事人不成熟結案並無一致的研究結果，而本研

究中，對於樂樂特別提到文化背景的不同，感覺諮詢師不理解自己；恩恩表示如果諮詢師是同性別，可能彼此的互動可以更為自然，兩位受訪者對於背景不同的影響有提及之外，其他研究參與者對於自己和諮詢師之背景不同與不告而別均表示並無影響。然而，研究者認為，即使是樂樂與恩恩，實際上雙方之背景變項關連性較小，不告而別主要來自於當事人如何看待與商師之間的關係，雙方在關係上的互動是否能讓當事人感受到被理解與接納。

即使恩恩一開始認為資深諮詢師比起年輕的諮詢師較能提供協助，但卻也沒有因此而留在諮詢關係中，反而因為感受到諮詢師對自己的不耐煩而離開諮詢。因此如同 Martin 等人（1988）所提出的，諮詢師之經驗與當事人是否過早結案在研究中並無一致的結果相同，諮詢師本身的資深與否，與當事人不成熟結案並無相關。然而 Martin 等人運用量表研究當事人過早結案或無過早結案對諮詢師的信任感並無差異，卻與本研究結果不一致，建立關係過程中，無論是諮詢架構不穩定，或者對諮詢關係的感受，無法讓當事人建立起信任的諮詢關係時，當事人沒有辦法將自己的內在世界呈現在晤談中，這也與 Patterson（1980）提出諮詢師很難協助（如無能建立關係、無恰當結構）也是提早結案的原因相同。也因此，本研究同樣支持諮詢中的工作同盟中情感連結、諮詢目標的彼此同意程度、完成諮詢目標的工作同意程度是重要的，在諮詢中諮詢師需要和當事人建立良好的諮詢關係之外，也需要雙方彼此確認與溝通兩人對於諮詢目標以及如何達到目標的看法，吳秉衛（2005）及 Mennicke 等人（1988）提出工作同盟以及諮詢師與當事人溝通期望成正比相關有一致的看法，因為本研究之當事人無法在關係中有較高的溝通期望，也因此無法建立良好的工作同盟。

更進一步探討當事人在諮詢中感受到的諮詢師態度，Mennicke 等人（1988）雖然在文獻整理中發現諮詢師的同理、溫暖、真誠與過早結案沒有達顯著相關，然而這些諮詢師基本的同理態度，會影響當事人願意繼續諮詢的感受，如同個人中心學派 Rogers 強調這是一種基本諮詢態度的重要性。從晤談時間長達十二次的曉婉感受到諮詢師的溫暖與接納，願意花更多一點時間繼續在關係之中和諮詢師磨合，然而諮詢關係能否提供安

全的環境使當事人感受到自在，願意袒露內在世界，在本研究中突顯出重要性，因為當事人沒有辦法真誠直接的表達出自己內的想法，因此造成了即使對諮商關係不滿意，也沒有向諮商師表達。而在諮商師自我揭露的部分，也是本研究發現與過去研究不同之處，Miller (1983) 提出諮商師在晤談中的自我揭露程度與和當事人建立諮商關係的部分有相關，諮商師之自我揭露程度較高則較易與當事人建立關係，然而在研究受訪者的經驗中，諮商師的自我揭露內容卻都是一種反效果，對小夏與曉婉來說，諮商師的自我揭露內容是不符合需要的，因此讓當事人更覺得和諮商師之間的關係越來越遠，認為諮商師更不瞭解自己的內需求，也更感受到諮商師和自己是不同世界的人。諮商師之自我揭露運用十分不易，本意雖在使當事人能透過諮商師的自我揭露得到同理或對自己有更進一步的覺察，然而本研究卻完全達到反效果。

因此，對諮商的不滿意從本研究的訪談中更進一步的探討出當事人主觀經驗感受。Hill 助人技巧三階段：探索、洞察、行動（林美珠、田秀蘭譯，2000），探索階段也就是同理陪伴當事人，並對其困擾加以瞭解，洞察階段則是協助當事人對困擾有所覺察，因此，本研究的受訪者除了情感支持的需求未被滿足之外，困擾沒有獲得解決是另一個催化當事人提早離開的重要原因，雖然本研究之當事人對於從諮商關係中沒有獲得解決困擾的方法感到失望，然而這並非是真正得到一個解決的方法，而是希望自己對於困擾的內在處境被覺察，如同受訪者曉婉，認為諮商師說了許多如何解決失眠的方法對自己並沒有效果，且也認為自己需要的其實是對失眠有更多的內洞察，因此，困擾解決的方法並非是最重要的，而是在諮商關係中，當事人對困擾的認識、對困擾的感受能否有比晤談前有更多的思考。

針對困擾解決的部分，有部分研究顯示不成熟結案當事人是自己可以解決問題，或問題獲得改善，已經不再需要諮商師的協助（Patterson, 1980; Pekarik, 1992; Tryon, 1999）；然而，本研究研究參與者卻都是對諮商無法協助自己而離開諮商關係，如同Tryon 之研究顯示出這些當事人並沒有在諮商中獲得問題解決，並且對諮商是不滿意的（Pekarik, 1992; Todd, Deane, & Bragdon, 2003），且甚至當事人也有像歐吉桐與邱碧慧

(2004) 也提到沒有感受到諮商師想盡快幫助自己解決問題的態度，因而離開諮商關係。因此，帶著困擾前來的當事人，會期待能夠在諮商關係中討論如何面對困擾的，也希望能夠對處理困擾有所收穫。

然而，對諮商關係不滿、情緒沒有被支持、困擾沒有獲得解決的狀態下，在晤談中，當事人對晤談或諮商師有潛意識的抗拒，有著負向的情緒卻不直接表達，將內心的衝突或欲望以拐彎抹角的方式用不適當的行爲表現於諮商室外即是外行動化（acting out），若表現於諮商室內，則是內行動化（acting in）（林家興、王麗文，2003）。本研究之受訪者在諮商關係中也將內在對於諮商的不滿以行動化的方式表現出來，中斷諮商關係的方式便是不告而別，不透過和諮商師討論諮商關係而自行決定離開諮商，使得諮商關係無法再被討論。

如同第三次晤談的樂樂在諮商室中以內行動化的方式透露對諮商關係的不滿，在晤談當下感受到的是諮商師的不接納，也被諮商師勾起內在對「結束關係」的議題，因此以沉默、避開眼神的方式表現於諮商關係中，用行動告訴諮商師「我對你不滿意」，「我不想再看到你」的想法，然而因為沒有機會在諮商室中被討論，因此即刻行動於不告而別這件事情上。而曉婉在長達十二次的晤談關係中，中間經歷過多次的遲到、缺席、請假，不斷透過這些方式在告訴諮商師「諮商對我來說沒有意義」，但仍然沒有在晤談中拿出來被討論，恩恩同樣也在晤談中缺席，這次的缺席原本讓恩恩已有離開諮商的念頭，但後來恩恩情緒再度低落，隔週回到諮商室內，可惜諮商師並沒有和恩恩討論對諮商關係的感受，讓恩恩最後還是不告而別。更別說被更換諮商師的阿珍，在阿珍的想法中，無法理解諮商師所說的轉介理由，只感覺到自己很努力的想求助，但是卻沒有被好好的對待，連理由都沒有讓自己感覺很清楚，因此接連的缺席與請假，是阿珍表達對諮商不滿意的方式，雖然恩恩之後有回到諮商中心想再預約，卻因為行政程序而失去機會，但這些受訪者們都在透過行動化的方式向諮商師傳達訊息，希望諮商師看到他們內在對諮商關係不滿的需求，但卻都沒有被諮商師接收，沒有在諮商中開起討論諮商關係的機會。

然而，當事人在身心狀態不穩定之下，很希望透過諮商快速的協助自己恢復平穩的生活，但這卻也是反而使得當事人提早離開諮商關係的原因之一。Miller 發現當事人本身的狀態與持續進行諮商是有相關的，尤其當事人有精神疾病的困擾時，對於持續諮商是有難度的，可能身心狀況會影響當事人維持一段穩定持久的諮商關係。對本研究之當事人阿珍、小雨遇到困擾時，求助於諮商晤談時的確是在身心狀態不佳的時刻，當時也有精神疾病的困擾，都期待著透過諮商可以得到立即的幫助，因為諮商像是最後的希望與寄託，如阿珍所形容的，已經狀況很危急，拿著最後一絲力氣來求助，「對啊我當時我快死了……可是我拿我最後一點力氣來敲門 …… (C1-058)」，小雨也形容自己當時是在一個危險的狀態，需要趕緊找到一個能夠幫助自己的方法，「其實我的心理狀態一直處於一個有點，就是危險的狀態，其實那時候……其實就是心裡的那個健康是很不好的(E1-003)」，足以見得在求助前，這種把最後的希望放在「諮商」這件事情上，其背後對諮商可以協助的「期望」相當高，希望可以有一帖良藥，一記強心針，能夠立即有效的讓陷入這個困境中的自己有立即見效的改變，也因此，於晤談關係中沒有「馬上」讓自己有變好跡象的改變發生，讓兩位當事人對諮商能提供的幫助感覺到沒有信心。

且等待的過程讓當事人是感到不舒服的，也因此在文獻中提到初談後等待的名單太長時，會造成不成熟結案的發生 (Mennicke et al., 1988)，因為在當事人心中，感受到的是自己已經尋求協助了，但卻沒有辦法立刻有人來協助自己，這過程有著失望感，沒有辦法立即滿足自己被協助的需求，「……我們已經在找人幫忙的路上這樣子……然後照那個程序，可是其實-怎麼講，也會想說，喔，那還要還要很久，因為～學校的程序就是，你掛完號你要排嘛 (R：嗯。)，然後又之後就是一個禮拜一個禮拜跳，所以其實時間上還滿不立即的這樣……。 (C1-030)」（阿珍）。

小夏和恩恩兩位有先前晤談經驗的當事人對於諮商已建立基本的信任與認識，對兩位當事人來說，尋求諮商可以對自己在面對困擾時有所幫助，也很需要諮商師在情緒上給予支持與陪伴，然而，兩位卻在這一段不告而別的諮商關係中，沒有得到內在對於情緒需求的滿足，對小夏來說，從諮商關係中感受不到自己被同理陪伴，反而更多的是一

種指引、教導；對恩恩來說，諮商像是一種公事公辦的關係，要被制式化的詢問晤談心得，兩人希望晤談往情感陪伴的方向前進，但從諮商關係中感受到的卻得不到，不僅不同於先前的諮商經驗，更對諮商關係感到失望。

樂樂和曉婉較為特別的是兩人皆為心理諮商相關系所，也都是第一次進入諮商關係，並且都在第一段諮商關係中不告而別。何以會有這樣的情況發生？是因為對諮商師及諮商有著自己想像的框架嗎？雖然兩人一開始進入諮商是因為想學習、認識諮商歷程，但不否認兩人其實都帶著困擾進入諮商，而兩人在晤談前對諮商及諮商師都有設定相當的條件「溫暖、接納、促進洞察」，樂樂的諮商師在溫暖接納部分讓樂樂失望了，諮商師在最後一次晤談的介入方式讓樂樂感受不到被接納的關係；而曉婉則是在促進洞察的部分失望了，即使諮商師帶給曉婉溫暖接納的感覺，但對曉婉來說，這些是不夠有深度的，這不是想像中諮商的樣子。不同於晤談過的小夏與恩恩，樂樂與曉婉兩人對諮商的期待來自於課本的知識與同儕的經驗，對諮商的期待不僅只是情感上的陪伴，有更多的是希望自己可以如何被對待。

不論六位研究參與者當初進入諮商的狀態為何，對於要展開一段晤談關係前都對這段關係抱著想像與期待，希望諮商關係可以照著自己內在想像的劇情走，如可以從諮商關係中獲得溫暖接納、獲得解決問題的方法，尤其情況危急的阿珍與小雨期待最高，對諮商有著強烈且立即的需求。在 Jock 和 Bennet (易之新譯, 2005) 對關係的看法中，認為基於需求而有的關係必然是控制的關係，控制的人容易把自己的重心放在別人身上，認為所有控制都會破壞關係，在達不到目的時就會覺得怨恨、生氣。因此，對本研究的受訪者們來說，對諮商有需求、有期待，所以形成了一種控制的關係，希望諮商可以如同自己想像一般的幫助自己，而當達不到自己的需求時，便對諮商關係不滿、失望與生氣，可知當事人在面對情感上、自我覺察上都無法如自己想要的結果發生時，主觀的形成了一種受害者的感受。

何以在諮商關係中當事人不直接說出對諮商的不滿，反而用間接的方式傳達抗拒諮商的訊息呢？本研究的當事人強調怕傷害諮商師自尊、怕說諮商沒有用不好意思，這符

合在中國文化中「面子」的重要，雙方都不丟臉的情況，要在表面上維持一種彼此關係和諧，因此在一種顧及面子的狀態中，當事人不好意思直接和諮詢師表明因為沒有效果，即使內心認為如此，但也不能說出來，因為怕會撕破臉，破壞表面和諧的關係，所以選擇不再和諮詢師碰面已避免掉尷尬，避免自己當壞人，避免一種讓兩個人都難堪的場面，當然，也避免了一種可能又再度被留下來的狀況，讓雙方可以在一種不被說破的情況下以看似和平的方式結束關係，覺得這樣對雙方來說都好，可以不用擔心傷害諮詢師的自尊，也不用擔心自己會被諮詢師怎麼看待。誠如江文慈（2012）研究中發現大學生在人際互動中，負向情緒表達壓抑的主要原因為：維持和諧關係、避免場面尷尬、符合倫理禮節、不知如何表達等，並且與互動的對象有很大的關連，關係的好壞、親疏遠近也是影響表達的因素，並且對長輩的表達也較多壓抑，而本研究之受訪者均為求學階段進入諮詢關係，以一個學生的身份和「老師」在晤談時，對受訪者來說，諮詢師是一位長輩，不僅需要有禮貌，也不知如何表達對於長輩的不滿意，更是怕關係上的尷尬產生，因此選擇不說是對受訪者來說最好的方式。

除此之外，即使進入諮詢，當事人會擔心著諮詢師如何看待自己，對求助諮詢仍有著軟弱、羞恥、不知道別人怎麼看自己的擔憂（Barney、Griffiths、Jorm& Christensen, 2006; Lin, 2002）求助於專業時，會覺得尷尬，也會覺得他人對自己有負向的反應，也感受到較高的公眾污名化。這部分反映在諮詢關係之中，當事人對於諮詢師對自己的反映、接納、眼神、言語、態度等，都敏感的在感受著，擔憂著自己脆弱面被看到，然後又不被接納，得承受著被傷害的感覺。

當然，也有一種諮詢中權力關係不等的情況，樂樂表示諮詢師是有等級的，小雨認為諮詢師是運動心理專家，諮詢師在曉婉心中是老師，小夏感受到在諮詢師是矯正師而自己沒有主體，皆反映出在這些當事人心中，諮詢師和自己是不同權力地位的關係，也反映出在當事人心中，對於在權威面前揭露自己的困擾顯示自己是脆弱無能的，相對自己在諮詢關係中就是弱勢，因此，除了顧及諮詢師的面子，維持一種表面關係和諧的理由之外，在文化中，地位較低者也很難挑戰權威，向權威表達不滿，在諮詢中直接向諮

商師說「我覺得你對我一點幫助都沒有」，這樣的說法不只因為在諮商關係中不敢真誠表達，還因為在文化教養下，這是一種沒有禮貌的說法，一種不尊敬長輩的應對。

綜上所述，當事人在其主觀世界中，進入諮商關係前對諮商有著想像與期待，希望諮商關係可以是一段陪伴自己面對困擾的過程，然而當想像與期待落空時，內在對諮商關係的不滿意逐漸行動在諮商室內外，間接的告訴諮商師自己對這段諮商關係的不滿意，遺憾的是這些諮商師們並沒有因為收到這些訊息而和當事人討論諮商關係，錯失了彼此真誠面對諮商關係失敗的機會，也讓當事人以不說再見的方式離開了諮商關係。

在袁聖琇、陳慶福（2011）研究當事人與諮商師之工作同盟關係，當事人能和諮商師建立一個好的工作同盟關係，能夠信任諮商師，在達到諮商目標任務上會有更好的共識，然而本研究不成熟結案之當事人因為對於諮商師無法有足夠的信任與良好的溝通，因此雙方無法建立工作同盟，也就使得諮商關係破裂，而在 Levitt、Butler 與 Hill (2006) 提出當事人需要發展對諮商的承諾，但是因為對諮商會帶著期待與擔心，所以諮商師需要和當事人討論對威脅性話題的羞恥感和擔心，讓當事人能對諮商產生承諾。因此在諮商初期，建立當事人對諮商的承諾是重要的，能夠進一步發展和諮商師工作同盟的關係。



## 第五章 研究結論、限制與建議

本章節延續上一個章節的研究結果與討論，將不告而別—不成熟結案當事人之內在經驗進行摘要式結論，進一步省思本研究之限制，並提出研究建議，提供心理諮商助人工作者、機構、欲進入諮商之當事人參考，希望透過本研究對不成熟結案當事人有更多的瞭解與認識。

### 第一節 研究結論

本研究從當事人之主觀經驗出發，透過研究者之詮釋與理解，和研究團隊共同討論後，針對當事人在諮商關係所感受到的負向諮商關係，導致離開諮商的主觀經驗，發展出主題一：**負向的諮商關係經驗使得當事人對諮商失望**。分別從三個次主題更細膩的瞭解當事人在諮商關係中的經歷，次主題一「求助前有著期待、想像與忐忑，晤談後對諮商失望」，瞭解到當事人對於進入諮商前的想像與期待，好不容易進入諮商，不過也對諮商充滿忐忑與矛盾，不確定諮商可以帶給自己什麼樣的幫助與協助。當事人從這一次晤談經驗中瞭解到不同於求助前的期待與想像，對於諮商能夠帶給自己的幫助有所修正，也意識到自己對於改變需要負起責任，然而也認為這一段諮商關係無法協助自己，對這一段諮商關係逐漸的失望，沒有符合求助前的期待，造成內心的失望與失落感受，因此對於離開諮商有更多的決心。

次主題二：「晤談時間與安排方式讓當事人有不確定感，也無法有掌控權」，從當事人初談至進入晤談過程中，對於晤談時間的討論和諮商師的安排沒有辦法一開始就確定，且當事人在晤談選擇時間上沒有辦法有掌控權，只能被決定晤談時間。次主題三：「諮商互動過程中當事人的需求沒有被回應與滿足」，為主要在諮商關係中負向感受的來源，當事人期待諮商關係中更自然的互動，而非公事公辦的工作，兩人之間的關係失去人與人之間真誠直接的互動，當事人無法在諮商關係中說出真心話，也感受不到諮商師打從心底的關懷，當事人感受到諮商中沒有辦法被支持，被瞭解，在諮商關係中當事人沒有被懂的感覺，諮商師的同理並沒有與當事人同在。而諮商師的自我揭露失敗，無

法讓當事人從諮商師的自我揭露中產生共鳴，並且在晤談中，當事人對諮商師的回應被感壓迫與不被接納，使得當事人有種在關係中權力較低，無法表達自己的想法。在互動過程中當事人更清楚自己想要的但沒有被滿足，使得此段諮商關係無法讓當事人有所留念反而成為兩人漸行漸遠的推力。

從主題一中理解當事人對諮商關係的不滿意，決定離開諮商關係，而主題二則是詮釋當事人何以用不說再見的方式離開，而非向諮商師表達想結束的念頭進行結案討論，透過主題二：**當事人以「不告而別」的行動傳達出對諮商關係的不滿**，兩個次主題呈現當事人選擇不說再見的原因。

次主題一：「不告而別是處理諮商關係問題的最後方式」，在諮商過程中，當事人以行動化的方式表達對諮商關係的不滿，沉默、遲到、請假、未到，試圖透過隱而未說的方式用行動表示，因為說出口就關係破裂，然而，諮商中卻沒有處理當事人這些行動化的行為，讓當事人在失望之餘，順水推舟的以不告而別的方式離開諮商關係。次主題二：「不說再見是為了維持表面的和諧」在諮商關係中，對當事人來說，並非一個平等的關係，也非一個熟悉的關係，且在華人文化的面子議題底下，顧及雙方的面子問題，應對禮儀，對於長輩、權威的不滿是不能說出口，不能破壞關係表面的和諧，且既不用傷害對方，也不用再被對方傷害，因此不說再見是一種保護關係和諧的功能。

## 第二節 研究限制

本研究依照研究計畫中的步驟與方式，實際執行後，檢視研究過程，進一步探討本研究之限制，提出以下三項看法：

一、研究受訪者之不足：本研究僅六位不告而別之當事人受訪，未能邀請更多有此經驗之當事人接受訪談實為本研究之憾，一方面本研究參與者之負向諮商關係經驗共同性較高，另一方面希望更多面向的瞭解當事人不告而別之內在經驗。

二、回溯性經驗之真實程度：由於本研究之受訪者邀請時，並無特別強調不告而別經驗之發生需在近期內，而是以對此經驗有印象者為受訪對象，因此研究受訪者的分享為其印象深刻之主觀經驗，對諮商情境當下所發生之客觀情況並無在本研究中探討，也並非本研究所關心之焦點。

三、詮釋角度可更深入：研究受訪者之經驗若能以精神分析理論學派為立基點進行詮釋，則可更進一步探究諮商關係之動力，而本研究並無以理論角度進行詮釋，為本研究之限制之一。



### 第三節 研究建議

依據研究結果，本節針對實務建議以及後續相關研究提供省思與建議的方向，以期諮商關係之建立與提升諮商效果有所助益。

#### 一、實務建議

##### (一) 諮商師層面

###### 1. 諮商架構的建立與晤談期待的澄清

諮商架構的建立雖然極為基本，但卻在本研究受訪者中看到了許多破壞架構的情況發生，初次晤談後安排諮商師的不當、諮商時間的變動一開始就有著混淆的感受、晤談地點的變更，在一個基本的諮商環境穩定的情況下，時間與空間的基本條件應該給予當事人有穩定與安心的感受，讓前來求助的當事人一開始就可以建立一種安定感。因此無論是當事人或諮商師，都出現破壞時間架構的情況，而無論是因為什麼因素或是其中哪一方破壞了時間的架構，諮商師都須提出討論這件事情的意義，充分了解當事人對於時間變動的感受、對於架構破壞的想法，是否因此影響諮商關係等等，尤其若當事人有遲到、缺席的情況出現，這些隱藏著對諮商關係不滿意的行動化表現，需要在晤談中討論破壞諮商架構與諮商關係之間的關連性。

晤談期待澄清的部分，在初談或第一次晤談須和當事人表示，諮商可以如何提供，並且修正當事人求助前的期待，諮商師與當事人共同討論諮商議題之外，也需要再進一步討論如何透過諮商來協助當事人面對困擾，以及澄清、教育當事人諮商歷程的發展、諮商的目的以及能做到的改變，並且強調諮商師的功能在於協助當事人洞察，而非直接給予建議，即使當事人認為諮商師是「專業」，期待著會有快速的療效，讓當事人瞭解諮商是協助自己對內有更多的瞭解，知道自己可以如何覺察困擾中的自我狀態，真正促發改變行動的掌控權在自己身上。

## 2.情緒陪伴與問題洞察的敏感度

對困擾已久的當事人來說，雖然急於解決問題，但情緒上的支持與陪伴仍然是第一步，建立關係時諮商師的同理、傾聽與理解當事人問題是不可或缺的關鍵，讓當事人感受到諮商師聽懂與理解自己為何困擾，願意敞開心胸真誠的分享，如此才能建立諮商關係，開啓當事人信任諮商可以幫助自己的可能性。而非隨著當事人一同陷入要馬上解決問題的焦慮中，因為唯有讓當事人在情緒上得到支持與充分被陪伴的滿足後，才能相信諮商關係的陪伴可以協助自己面對困境，進入討論困擾的階段中。

對問題洞察的敏感度在於諮商師需瞭解當事人內在需求，理解當事人前來求助並非是要找到一個解決問題的方法，也許當事人的言談之中透露出找答案的焦慮，但其實更期待知道的是為何自己為困擾所苦，為何自己難以面對困擾，想更瞭解自己發生了什麼，協助當事人看見與覺察深陷困擾狀態反而是更為重要的，能否讓當事人真的解決困擾這個責任在當事人身上，但諮商師需要在過程中協助當事人瞭解自己可以怎麼面對問題。



## 3.處理諮商關係破裂之能力

本研究中從當事人在諮商關係負向感受的分享中，紛紛表達了對諮商關係不滿意時，會以行動化的方式來間接傳達出內在的想法，因此諮商師在晤談中需提高對當事人行動化的敏感度，覺察當事人沉默、常注視遠方、遲到、缺席等行動時，需和當事人討論行動背後對諮商關係的看法，除了需敏感到這是一種諮商關係破裂的象徵，最重要的是要和當事人討論諮商關係破裂的想法與感受，在當事人尚未離開諮商關係之前，瞭解當事人在諮商關係中的負向感受，藉以修補諮商關係，以期對當事人有更進一步的協助。而若諮商師發覺當事人在過去晤談經驗中曾有諮商關係破裂之經驗，更需要在晤談中和當事人進行討論，瞭解當事人如何看待負向諮商關係，也瞭解當事人採取何種行動面對，讓當事人有機會在這一段諮商關係中修補先前負向諮商關係之經驗，提升諮商對當事人之協助。

## (二) 當事人層面

### 1. 討論諮詢期待

求助諮詢就是為自己的心尋找治感冒的醫生，並非要到很嚴重的最後關頭下才能求助於諮詢，因為往往在這最後關頭時，對諮詢的期待也上升到最高點，急於需要特效藥來治病，然而諮詢是需要時間讓諮詢師對當事人及其困擾加以瞭解，需要時間建立兩個人的關係，才能更知道如何協助當事人面對困擾，無法立刻在短時間內知道當事人需要的是什麼，當然也無法立刻讓當事人馬上改變，改變也需要時間，如同習慣的養成需要時間一樣，並且諮詢並非是指導式的方式給予答案，每個諮詢師有對人的不同假設與理解，在晤談一開始，詢問諮詢師何種方式較能幫助自己，並知道諮詢過程中對自己可能會有的變化，和諮詢師討論對於面對困擾的看法，確認自己想透過諮詢的方式來讓自己有所成長，再下定決心進入諮詢關係，並對諮詢關係給予承諾，也為自己想有所改變負責。



### 2. 勇於說出對諮詢的想法

從本研究當事人不告而別離開諮詢關係的經驗來看，一開始對於在諮詢中提出自己的真實想法與需求是不好意思也不知如何是好的，然而受訪者們回顧不告而別的經驗，對不告而別有著抱歉感受，因此在其後的諮詢經驗中，大部分受訪者對於要結束諮詢關係會主動提出，並且也沒有先前擔憂的情況發生，諮詢師面對當事人提出的結束想法是有能力接受與承擔的。

而除了結束的提出之外，在晤談中，也鼓勵當事人將自己對於諮詢的想法提出和諮詢師討論，諮詢師雖然試圖理解當事人的想法，但只能透過晤談，透過當事人的分享才能更瞭解當事人的需求，在諮詢關係中，當事人如同消費者一般來運用諮詢，也如同到診所看感冒，需要說出自己的狀況才能讓諮詢師對當事人有更多的瞭解，因為只有自己才是最清楚自己狀況的人，即使不清楚，說出來可以讓諮詢師協助當事人一起整理，給彼此共同努力瞭解當事人的機會。

### （三）心理諮詢機構層面

在本研究中，不告而別的發生出現在當事人順水推舟離開諮詢，順勢的藉由請假、缺席或者其他理由而中斷諮詢關係，因此對心理諮詢機構的建議在於對缺席當事人之追蹤，無論是諮詢師或個案管理師，在未談結案的諮詢關係中，無論當事人是否能夠再前來晤談，機構的追蹤相當重要，讓當事人知道自己的是被關心的，也讓當事人對諮詢關係負責。

1.缺席追蹤：無論是由個案管理師或諮詢師，在當事人請假或無故未到時，以電話或信件的方式表達對當事人缺席的關心，除瞭解原因外，續約下次晤談時間，並於晤談時，諮詢師再度和當事人討論缺席原因以及諮詢關係。

2.諮詢架構的提醒：在當事人進入晤談前須簽定諮詢同意書，因此若當事人想透過個案管理師向諮詢師結束諮詢關係，個案管理師應在向當事人澄清諮詢架構，鼓勵並提醒當事人親自向諮詢師討論結束諮詢關係之議題。



3.晤談流程之管理：初步晤談時確認當事人的晤談時間意願，安排諮詢師後盡可能不再隨意調動時間架構，若有調動須讓當事人充分瞭解原因。

而在本研究受訪者中也有發生機構安排失誤的情況，以及個案管理師與諮詢師在當事人未到前談話的情況，這帶給當事人的感受是一種不被重視、晤談不重要的內在感受，因此對於諮詢架構的建立與維持穩定的責任，心理諮詢機構須要承擔制度面的管理規範。

## 二、後續相關研究建議

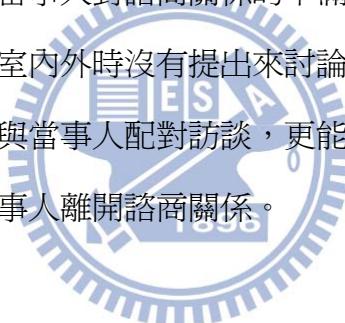
不告而別的情況在諮詢實務經驗中仍然不斷發生，透過本研究瞭解當事人的內在經驗，探究當事人對不告而別的想法外，也希望未來能夠降低諮詢中不告而別的情形

發生，因此對於有興趣於瞭解不告而別，不成熟結案發生的相關議題研究者，提出以下建議：

### （一）研究對象的選擇

1.須付費之當事人不告而別經驗：本研究主要瞭解當事人的內在主觀經驗，且除一位研究受訪者有付費經驗之外，其餘皆為免費諮商，而此當事人對於付費諮商卻又看不到效果，是想中斷諮商的考量之一。因此對於需要付費的諮商關係，在經費的考量是否也是促使不告而別發生的原因，或者在付費諮商中，對於諮商效果、諮商的期待和免費諮商是否有所不同，仍須再進一步探討。

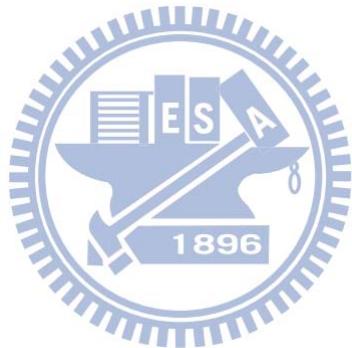
2.諮商師與當事人配對訪談：而本研究也僅針對當事人的經驗探討，並未瞭解諮商關係中的另一方—諮商師本身對於當事人對諮商關係的不滿是否有所覺察、何以發現當事人以行動化的方式呈現在諮商室內外時沒有提出來討論，並無多加瞭解，若能瞭解諮商師的想法，或者進行諮商師與當事人配對訪談，更能了解雙方對於諮商關係的感受以及晤談中發生了什麼促使當事人離開諮商關係。



### （二）研究議題的延伸

1.對諮商關係雖不滿意，但仍留在諮商關係中之當事人：在本研究尋找受訪者的過程中，發現許多當事人對於諮商關係不滿意，但卻並非是以不告而別的方式離開，反而仍舊留在諮商關係中，同樣對諮商關係不滿意，何以這些當事人選擇繼續留下來，撐完一段諮商關係，與本研究受訪者有不同的方式面對諮商關係也是值得關注的現象。且因為本研究受訪者用行動化的方式表達出希望結束諮商關係，也自己選擇結束諮商關係，而這些繼續留在諮商關係中的當事人，用什麼樣的方式表達對諮商關係的不滿呢？在諮商日益普及與推廣的未來中，如何讓諮商關係能開啟更真誠的彼此溝通想法是重要的且值得探討與改進的地方。

2. 諮商關係中之權力議題：研究受訪者們不說再見出自於諮詢關係中的權力議題，然本研究並未更深入針對此議題使當事人在諮詢中隱而未說的部分加以瞭解，而華人文化中權威、維持關係和諧皆是重要的部分，因此可更聚焦於諮詢關係與權力運作進行更深入之探討。



## 參考文獻

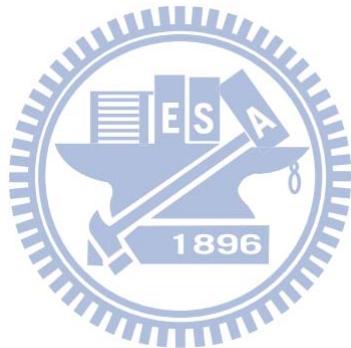
### 一、中文部份

- 江文慈(2012)。大學生人際互動情緒表達壓抑的探究。*教育心理學報*, 43(3), 657-680。
- 余德慧(2003)。生命史學。台北：心靈工坊。
- 余德慧、古碧玲(1987)。中國人的情面焦慮。中國人的面具性格—人情與面子。台北市：張老師。
- 吳秉衛(2005)。過早結案/共同決議結案的個案—諮商員所知覺工作同盟、晤談感受差異之研究。國立屏東教育大學碩士論文，未出版，屏東縣。
- 吳秉衛、陳慶福(2006)。為什麼個案不再來—諮商不成熟結案現象與其因應之道。*輔導季刊* , 42 (3) , 61-71。
- 吳芝儀(2000)。建構論及其在教育研究上的運用。載於中正大學教育研究所主編，質的研究方法，141-158。高雄：麗文。
- 呂俐安、張黛眉、鄭玲宜、楊雅明(譯)(1996)。諮商過程(The counseling process)。台北：五南。
- 宋文里(譯)(1990)。Rogers, C. R.著。成爲一個人：一個治療者對心理治療的觀點(On becoming a person :a therapist view of psychotherapy)。台北：久大。
- 巫雅菁(2000)。個案諮商的終結。*輔導通訊* , 62 , 54-57。
- 李佩珊(2002)。大專院校學生個別諮商結案之分析研究。國立高雄師範大學輔導研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 李奉儒(譯)(2001)。Bogdan, R. C., & Biklen, S. K.著。質性教育研究—理論與方法(Qualitative research for education)。台北：濤石。
- 沈湘繁(譯)(1995)。Kramer, S. A.著。圓滿的心理治療(Positive endings in psychotherapy)。台北：五南。
- 易之新(2005)。Jock McKeen, M.D., & Bennet Wong, M.D.著。關係花園(The relationship garden)。台北市：心靈工坊文化。
- 林明傑、陳慧女、黃志中(譯)(2003)。Wubbolding, R. E.著。現實治療諮商(Counseling with reality therapy)。嘉義市：濤石。
- 林美珠、田秀蘭(譯)(2000)。Hill, C.E., & O' Brien, K. M.著。助人技巧-探索、洞

- 察與行動的催化（Helping skills: Facilitating exploration, insight, and action）。台北市：學富文化。
- 林家興、王麗文（2003）。**諮商與心理治療進階**。台北：心理。
- 林淑華（2008）。**諮商師的結案經驗研究**。國立彰化師範大學輔導與諮商學系碩士論文，未出版，彰化市。
- 林惠怡（2009）。**深思多慮共渡波瀾—新婚夫妻的婚姻生活之衝突經驗探究**。國立嘉義大學家庭教育與諮商研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 林旖旎（2004）。淺談諮商師於心理諮詢歷程中的社會影響力。**輔導季刊**，41（3），11-17。
- 胡幼慧編（1996）。**質性研究：理論、方法及本土女性研究實例**。台北市：巨流。
- 夏敏（2000）。**大學生對諮商服務的知覺既影響求助意願因素之探討**。國立彰化師範大學輔導研究所碩士論文，未出版，彰化市。
- 翁銘鴻（2004）。**心理治療中輟者改變歷程之敘事分析**。高雄醫學大學行爲科學研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 袁聖琇、陳慶福（2011）。當事人的諮商期望、對諮商初期諮商師可信度與工作同盟之關係研究。**中華輔導與諮商學報**，30，1-23。
- 高淑清（2008）。**質性研究的 18 堂課—首航初探之旅**。高雄市，麗文。
- 張汝倫（1997）。**現象學方法的多重涵義**。哲學雜誌，20，90-115。
- 張虹雯、陳金燕（2004）。諮商當事人求助行為之分析研究—以彰師社諮中心為例。**彰化師大輔導學報**，26（2），57-86。
- 張娟鳳（2001）。短期諮商的效能因素與工作同盟之研究。**教育心理學報**，32（2），71-102。
- 張傳琳（2003）。**現實治療法理論與實務**。台北市：心理。
- 張嘉莉（譯）（2000）。Clarkson, P., & Mackewn, J.著。**完形治療之父—波爾斯 (Fritz Perls)**。台北市：生命潛能。
- 張寶珠（1997）。在心理治療的歷程裡結案—好好到珍重再見。**輔導季刊**，33（2），42-47。
- 畢恆達（1995）。生活經驗研究的反思：詮釋學的觀點。**本土心理學研究**，4，224-259。

- 許雅惠（2009）。台灣諮商人員諮商關係建構經驗之分析研究。中華輔導與諮商學報，**26**，85-119。
- 陳向明（2002）。教師如何作質的研究。台北：紅葉。
- 陳登義（譯）（2003）。Bateman, A., Brown, D., & Pedder, J.著。心理治療入門—精神動力原理與實務概要（Introduction to psychotherapy : an outline of psychodynamic principles and practice,3<sup>rd</sup>）。台北市：心靈工坊。
- 程小蘋、陳珍德（2001）。大學生求助心態之分析研究。彰化師大輔導學報，**22**，49-88。
- 黃珮瑛（譯）（1996）。Ohlsson, T., Bjork, A., & Johnsson, R.著。人際溝通分析—TA治療的理論與實務（Transactional analysis psychotherapy—TA in theory and practice）。台北市：張老師。
- 葉雅馨、林家興（2006）。台灣民眾憂鬱程度與求助行為的調查研究。中華心理衛生學刊，**19**（2），125-148。
- 臺灣輔導與諮商學會諮商專業倫理守則。線上檢索日期：2011年9月16日。網址：<http://help2.ncue.edu.tw/ezcatfiles/b014/img/img/260/190394048.pdf>
- 歐吉桐、邱碧慧（2004）。某療養院門診個別心理治療流失狀況初探。臨床心理學刊，**1**（2），122-131。
- 蔡昌雄（2005）。醫療田野的詮釋現象學研究應用。載於林本炫、周平主編，質性研究方法與議題創新。嘉義：南華大學教社所。
- 黎士鳴等人（譯）（2003）。McMullin, R. E.著。認知治療法概論（The new handbook of cognitive therapy techniques）。台北市：弘智。
- 黎麗貞（2004）。未央歌—兒童心理治療提早結案之分析。諮商與輔導，**225**，10-14。
- 黎麗貞（2009）。遊戲治療未成熟結案之歷程研究—遊戲治療師觀點之探究。國立彰化師範大學輔導與諮商學系所碩士論文，未出版，彰化市。
- 謝麗紅、劉嘉吉、江福清、鄭麗芬（譯）（2001）。Thorpe, G. L., & Olson, S.L.著。行為治療：觀念、過程與應用（Behavior therapy: concepts, procedures, and applications, 2<sup>nd</sup> ed.）。台北市：五南。
- 韓貴香、李美枝（2008）。捨近求遠的求助模式：「面子威脅」對華人選擇求助對象的影響。中華心理學刊，**50**（1），31-48。

龔卓軍（2005）。生病詮釋現象學：從生病經驗的詮釋到醫病關係的倫理基礎。生死學研究，1，97-129。



## 二、英文部分

- Baekeland, F., & Lundwall, L. (1975). Dropping out of treatment: A critical review. *Psychological Bulletin, 82*, 738-783.
- Barney, L. J., Griffiths, K. M., Jorm, A. F., & Christensen, H. (2006). Stigma about depression and its impact on help-seeking intentions. *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry, 40*, 51-54.
- Beckham, E. E. (1992). Predicting patient dropout in psychotherapy. *Psychotherapy, 29*, 177-182.
- Betz, N. E., & Shullman, S. L. (1979). Factors related to client return rate following intake. *Journal of Counseling Psychology, 26*(6), 542-545.
- Bordin, E. S. (1979). The generalizability of the psychodynamic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research, and Practice, 16*, 252-260
- Cain, D. J. (2010). *Person-centered psychotherapies*. Washington, DC : American Psychological Association.
- Chang, H. (2008). Help-seeking for stressful events among Chinese college students in Taiwan: Roles of gender, prior history of counseling, and help-seeking attitudes. *Journal of College Student Development, 49*(1), 41-51.
- Christensen, K. C., Birk, J. M., & Sedlacek, W. E. (1977). A follow-up of clients placed on a counseling center waiting list. *Journal of College Student Personnel, 18*(4), 308-311.
- Clarkson, P. (2004). *Gestalt counseling in action*. London: Thousand Oaks.
- Corey, G. (2009). *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy* (8<sup>th</sup> ed.). Belmont, CA : Thomson Brooks/Cole.
- Corrigan, P. (2004). How stigma interferes with mental health care. *American Psychologist Association, 59*(7), 614-625.
- Corsini, R. J., & Wedding, D. (2005). *Current psychotherapies* (7<sup>th</sup> ed.). Belmont, Calif : Thomson/Brooks/Cole.
- Dattilio, F. M., & Freeman, A. (2007). *Cognitive-behavioral strategies in crisis intervention*.

New York : Guilford Press.

- Epperson, D. L., Bushway, D. J., & Warman, R. E. (1983). Client self-terminations after one counseling session: Effects of problem recognition, counselor gender, and counselor experience. *Journal of Counseling Psychology*, 30(3), 307-315.
- Fortune, A. E., & Pearlingi, B. (1992). Reactions to termination of individual treatment. *Social Work*, 37, 171-179.
- Garfield, S. L. (1994). *Research on client variables in psychotherapy*. In S.L. Garfield & A. E. Bergin (Eds.), *Handbook of psychotherapy and behavior change* (4<sup>th</sup> ed.)( pp190-228). New York: Wiley.
- Glasser, W. (2004). *Warning, psychiatry can be hazardous to your mental health*. New York : Quill.
- Gottschalk, L. A., Mayerson, P., & Gottlieb, A. A. (1967). Prediction and evaluation of outcome in an emergency brief psychotherapy clinic. *Journal of Nervous and Mental Disease*, 144(2), 77-96.
- Hackney, H., & Cormier, L. S. (2005). *The professional counselor* (5<sup>th</sup> ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Hansen, J. C., Warner, R.W., & Smith, E. J. (1980). *Group counseling: Theory and process* (2<sup>nd</sup> ed.)(pp.539). Chicago: Rand McNally.
- Hardin, S. I., Subich, L. M., & Holvey, J. M. (1988). Expectancies for counseling in relation to premature termination. *Journal of Counseling Psychology*, 35(1), Jan 1988, 37-40.
- Hatchett, G. T. (2004). Reducing premature termination in university counseling centers. *Journal of College Student Psychotherapy*, 19(2), 13-27.
- Heilbrun, A. B. (1982). Tolerance for ambiguity in female clients: A further test of the catharsis model for predicting early counseling dropout. *Journal of Counseling Psychology*, 29(6), 567-571.
- Hill, C. E., Nutt-William, E., Rhodes, R. H., & Thompson, B. J. (1996). Therapist retrospective recall of impasses in long-term psychotherapy:a qualitative analysis. *Journal of Counseling Psychology*, 43(2), 207-217.

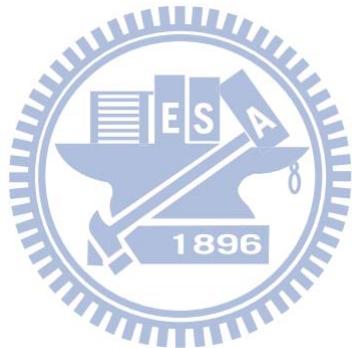
- Hunt, J. M., Ewing, T. N., Rolfe, L. F., & Gilbert, W. M. (1959). An integrated approach to research on therapeutic counseling with samples of results. *Journal of Counseling Psychology*, 6(1), 46-54.
- Jenkins, S. J., Fuqua, D. R., & Blum, C. R. (1986). Factors related to duration of counseling in a university counseling center. *Psychological Reports*, 58(2), 467-472.
- Kerr, B. A., & Dell, D. M. (1976). Perceived interviewer expertness and attractiveness: Effects of interviewer behavior and attire and interview setting. *Journal of Counseling Psychology*, 23(6), 553-556.
- Klein, E. B., Stone, W. N., Hicks, M. H., & Pritchard, I. L. (2003). Understanding dropouts. *Journal of Mental Health Counseling*, 25, 89-100.
- Kokotovic, A. M., & Tracey, T. J. (1987). Premature termination at a university counseling center. *Journal of Counseling Psychology*, 34(1), 80-82.
- Lampropoulos, G. K., Schneider, M. K., & Spengler, P. M. (2009). Predictors of early termination in a university counseling training clinic. *Journal of Counseling & Development*, 87, 36-46.
- Levitt, H., Butler, M., & Hill, T. (2006). What clients find helpful in psychotherapy: Developing principles for facilitating moment-to-moment change. *Journal of Counseling Psychology*, 53(3), 314-324.
- Lin, Y.N. (2001). Taiwanese university students' conceptions of counseling. *Journal of Contemporary Psychotherapy*, 31(3), 199-211.
- Lin, Y.N. (2002). Taiwanese university students' perspectives on helping. *Counseling Psychology Quarterly*, 15(1), 47-58.
- Martin, G.A., McNair, D., & Hight, W. (1988). Contributing factors to early premature termination at a college counseling center. *Journal of Counseling and Development*, 66, 233-236.
- Mennicke, S. A., Lent, R. W., & Burgoyne, K. L. (1988). Premature termination from

- university counseling centers: A review. *Journal of Counseling and Development*, 66, 458-5465.
- Miller, M. J. (1983). The invisible client. *The Personnel and Guidance Journal*, 9, 30-33.
- Moursund, J. (1993). *The process of counseling and therapy* (3<sup>Rd</sup> ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Orme, D. R., Boswell, D. (1991). The pre-intake drop-out at a community mental health center. *Community Mental Health Journal*, 27(5), 375-379.
- Patterson, C.P. (1980). Theories of counseling psychotherapy (3<sup>Rd</sup> ed.). New York: Harper & Row.
- Pearson, Q. M. (1998). Terminating before counseling has ended: Counseling implications and strategies for counselor. *Journal of Mental Health Counseling*, 20, 55-64.
- Pekarik, G. (1992). Posttreatment adjustment of client who drop out early vs. late in treatment. *Journal of Clinical Psychology*, 48(3), 379-385.
- Renk, K., & Dinger, T. M. (2002). Reasons for therapy termination in a university psychology clinic. *Journal of Clinical Psychology*, 58(9), 1173-1181.
- Richard, N. J. (2005). *Counselling skills: Texts & activities* (2<sup>nd</sup> ed.). London: Sage publications.
- Robbins, S. B., Mullison, D., Boggs, K., Riedesel, B., & Jacobson, B. (1985). Attrition behavior before career development workshops. *Journal of Counseling Psychology*, 32(2), 232-238.
- Saltzman, C., Luctgert, M. J., Roth, C. H., Creaser, J., & Howard, L. (1976). Formation of a therapeutic relationship: Experiences during the initial phase of psychotherapy as predictors of treatment duration and outcome. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 44(4), 546-555.
- Schomerus, G., Matschinger, H., & Angermeyer, M.C. (2009). The stigma of psychiatric treatment and help-seeking intentions for depression. *Psychiatry Clinic Neurosci* , 259,

298–306

- Seibel, C. A., & Dowd, E. T. (1999). Reactance and therapeutic noncompliance. *Cognitive Therapy and Research, 23*(4), 373-379.
- Soorkia, R., Snelgar, R., & Swami, V. (2011). Factors influencing attitudes towards seeking professional psychological help among South Asian students in Britain. *Mental Health, Religion & Culture, 14*(6), 613-623.
- Teyber, E., & McClure, F. H. (2011). *Interpersonal process in therapy: An integrative model.* Belmont, CA : Brooks/Cole.
- Ting, J. Y., & Hwang, W. C. (2009). Cultural influences on help-seeking attitudes in Asian American students. *American Journal of Orthopsychiatry, 79*(1), 125-132.
- Todd, D. M., & Deane, F. P., & Bragdon, R.A. (2003). Client and therapist reasons for termination: A conceptualization and preliminary validation. *Journal of Clinical Psychology, 59*(1), 133-147.
- Tryon, G. S. (1999). Counseling dropout relative to client attractiveness, disturbance, and expect number of sessions. *Counseling Psychology Quarterly, 12* (3), 285-291.
- Tryon, G. S., & Kane, A. S. (1993). Relationship of working alliance to mutual and unilateral termination. *Journal of Counseling Psychology , 40*(1), 33-36.
- Vogel, D. L., Wade, N. G., & Haake, S. (2006). Measuring the self-stigma associated with seeking psychological help. *Journal of Counseling Psychology, 53*(3), 325-337.
- Vogel, D. L., Wade, N. G., & Hackler, A. H. (2007). Perceived public stigma and the willingness to seek counseling: The mediating roles of self-stigma and attitudes toward counseling. *Journal of Counseling Psychology, 54*(1), 40-50.
- Ward, D. E. (1984). Termination of individual counseling: Concepts and strategies. *Journnal of counseling and development, 63*, 21-25.
- Welfel, E. R., & Patterson, L. E. (2005). *The counseling process: A multitheoretical integrative approach* (6<sup>th</sup> ed.). Australia: Thomson/Brooks/Cole.

Yamamoto, J., & Goin, M. K. (1965). On the treatment of the poor. *America Psychiatric Association*, 122, 267-271.



## 附錄一：邀請函

### 訪談邀請函

是否曾經在生活上遇到困擾，好不容易提起勇氣踏入諮商中心，但在晤談幾次過後，卻又不想接受諮商了呢？不論是什麼原因讓您決定不接受諮商，在此邀請您分享此一經驗。您放心，基於研究保密倫理，您的基本資料以及訪談內容不會向其他人或機構透露，若您有興趣，請與我聯繫！謝謝您~

您好：

我是交通大學教育研究所教育心理與諮商組碩士班研究生高祺淳，目前在指導教授許韶玲博士的指導下，著手進行一項關於當事人未和諮商師說再見，便離開諮商，結束諮商關係，不繼續晤談之內在經驗相關研究。

根據實務的觀察，我們發現有許多需要協助的人在經過晤談後主動結束諮商關係，究竟這主動求助到主動離開諮商的過程中，當事人的內在經驗與心理歷程為何？是什麼因素讓其沒有繼續接受諮商協助，為了深入了解此一議題，在此，徵求具有此經驗的朋友參與本研究。如果您或您所認識的人，有符合以下條件並且具有所列的經驗者，非常誠摯邀請您參與本研究，您的參與將不只是故事的分享，同時也提供了更多對此經驗、樣貌的認識與理解。

1. 曾經進入學校諮商中心或者諮商機構尋求心理諮商師協助，但是經過一次以上的晤談後，主動決定不繼續諮商，對此經驗仍感印象深刻者。
2. 由於這一篇研究將著重於經驗的了解，因此本研究訪談約為 1-3 次，每次約 1 小時左右，訪談時間與地點將以您的方便與個別狀況做彈性調整。

研究訪談過程將徵求您的同意後全程錄音，且錄音內容為研究需要轉錄逐字稿，以進行分析，為支持研究結果之真實性與研究之嚴謹性，您的部分對話將被引用，然而您的個人資料會予以隱匿或變造，以維持保密原則並保障您的權益與福祉，且所有資料只作為本研究分析之用，不另做其他用途。在過程中會需要您協助我檢核分析的結果是否能呈現您在此主題中的經驗，以確保研究對於內容沒有理解上的偏誤。我會遵守倫理規

範將任何可能會辨識出您的身分訊息，一律採匿名方式處理，錄音檔也會在論文發表後全部銷毀，以確保您個人隱私。研究完成後我將會寄一份研究摘要給您，請您一同分享我的研究成果，請您放心參與研究。

如果您或您所認識者的經驗與本研究符合，且有意願接受訪談者，敬請與我聯絡，謝謝您的協助。

e-mail：[sszzq324@gmail.com](mailto:sszzq324@gmail.com)

期待您的參與，衷心感謝您!

謹此 敬祝

平安 喜樂

國立交通大學教育研究所教育心理與諮商組

指導教授：許韶玲 博士

研究生：高祺淳



(一) 基本資料

姓名：\_\_\_\_\_

聯絡電話：\_\_\_\_\_ e-mail：\_\_\_\_\_

(二) 方便電話聯繫的時間

| 時間 \ 星期 | 一 | 二 | 三 | 四 | 五 | 六 | 日 |
|---------|---|---|---|---|---|---|---|
| 上午      |   |   |   |   |   |   |   |
| 下午      |   |   |   |   |   |   |   |
| 晚上      |   |   |   |   |   |   |   |

二、對本研究的疑問\_\_\_\_\_

謝謝您的參與!

## 附錄二：邀請機構個案管理師協助信件

個案管理師您好：

我是交通大學教育研究所教育心理與諮商組碩士班研究生高祺淳，目前在指導教授許韶玲博士的指導下，著手進行一項關於當事人未和諮商師說再見，便離開諮商，結束諮商關係，不繼續晤談之內在經驗相關研究。

基於研究倫理，想邀請個案管理師協助發送邀請函給 貴機構/單位未和諮商師進行結案晤談(不成熟結案 or 流失)之當事人，如此可避免研究者得知 貴機構/單位之個案資料；另一方面，若個案有意願接受訪談，也無須透過個案管理師之聯繫，可直接與研究者聯繫，個案也無須擔心是否資料外流。

懇請您能在百忙之中撥空協助研究者寄送邀請函，再此至上十二萬分感謝，寄送給當事人之信件內容及標題如下，煩請您幫忙，謝謝您！

研究生 高祺淳 敬上



信件標題：「不告而別—未與諮商師說再見之當事人內在經驗」研究邀請函

信件內容：「您好：

我是交通大學教育研究所教育心理與諮商組碩士班研究生高祺淳。

此邀請函是透過貴機構/單位諮商中心的個案管理師協助寄送，因此研究者並無您的資料，請您無須擔心是否您的資料外洩。研究者目前在指導教授許韶玲博士的指導下，著手進行一項關於當事人未和諮商師說再見，便離開諮商，結束諮商關係，不繼續晤談之內在經驗相關研究。

若您對本研究有興趣，可與研究者直接聯繫，貴機構/單位諮商中心並不會知道您參與本研究，因此也無須擔心 貴機構/單位諮商中心是否會得知您的受訪資料。此研究是希望了解您主動進入諮商，然後又離開諮商之內在感受與想法，若您有此經驗，十分希望能邀請您參與此研究，研究說明如請參考網頁連結 <http://justaninvitation.blogspot.com/>。

感謝您撥空閱讀此信，謝謝您！

研究生 高祺淳 敬上」

### 附錄三：研究同意書

## 研究參與同意書

- 一、我同意參與「不告而別—不成熟結案當事人之內在經驗」論文研究。
- 二、我已經瞭解此研究的目的在於：希望透過訪談的方式，了解當事人從主動求助，到從諮詢晤談不告而別過程中的內在心理感受。所以我將透過與研究者的訪談互動，分享我個人在此經驗中的感受與體驗，以供研究者對此歷程與現象的瞭解。
- 三、我願意依真實經驗敘說個人經驗，但同時我也有權利決定敘說的內容與深度。
- 四、我已經瞭解這項研究資料分析方法為：研究者以錄音訪問並轉譯成文字敘述後加以整理與分析，同時我也會得到一份完整的文字敘述資料作為確認校正之用。
- 五、我也瞭解在研究過程中，所有研究程序都遵守保密原則，足以辨識我個人身份的部份將被隱匿。研究結束後也會經我的同意，將錄音帶、錄音檔和文字予以研究者親自銷毀，或是交由我自行保管。
- 六、研究結束後，我有權利獲得完整的研究結果。如果我對研究的相關事宜有任何疑問，我有權利隨時詢問研究者並得到說明。



基於瞭解參與此研究的權利和義務，我同意參與此研究。

參與者： (簽名)

研究者： (簽名)

日期： 年 月 日

#### 附錄四：訪談札記舉隅

#### 訪談札記舉隅

一、訪談日期/時間：100 年 10 月 11 日下午 6：00

二、訪談地點：教室

三、受訪者(代號)：小夏

四、訪談者：

|                        |   |
|------------------------|---|
| 訪談前準備                  | 準備茶水、訪談大綱以及研究訪談同意書、基本資料表。   |
| 訪談地點描述                 | 安靜無人打擾的密閉空間。  |
| 受訪者描述(表情、聲調、肢體、情緒、態度等) | 小夏以頗為輕鬆愉快的心情進入教室，並且很樂意的分享自己的諮商經驗，過程中時而語調激動的描述諮商師的狀態，並且模仿諮商師生氣時的樣子。                            |
| 訪談過程與特殊狀況              | 小夏提到諮商師於結束關係後有寄一封信，然而時日已久，已忘記信件內容，回想不易。   |
| 訪談過程出現的想法與自我覺察         | 1.對於小夏描述的進入晤談狀況，一開始本來擔心並非是主動求助諮商，後來在詳細瞭解小夏進諮商室的原因，確認小夏當初為主動求助。<br>2.對於諮商師在諮商室外有破壞架構的狀況頗為不能理解。 |
| 訪談者的心情與感受              | 對於小夏激動的分享對諮商師的想法時，自己也不禁想像小夏的晤談畫面，也同理小夏當時受驚嚇的感受，感覺諮商師頗為失去一個專業助人者的態度了。                          |
| 下次訪談提醒                 | 提醒小夏找出當初諮商師的信件。   |
| 備註                     |   |

## 附錄五：研究日誌舉隅

### 研究者日誌舉隅

| 時間                | 標題                  | 研究過程的思想與記錄   | 重要發現                                     | 省思                                    | 備註 |
|-------------------|---------------------|--|--|---------------------------------------|----|
| 101/<br>01/<br>28 | 分析<br>方向<br>的變<br>更 | 看著分析的逐字稿，所萃取出來的意義好像一直無法貼近當事人的感受，反而陷入了一種不斷認為諮商師這邊沒有做好、那邊沒有做好的分析狀態中，這樣失去了原本研究者想更了解當事人世界的本意，因此需要再讓自己更進入到當事人的經驗中，了解到當事人在這段晤談關係中體驗到了什麼感受，對諮商關係有何想法，試著讓自己更貼近當事人的主觀經驗，了解在訪談中當事人希望告訴我什麼。 | 分析的角度改為從當事人經驗、語言出發，已「當事人感受、認知」為意義單元描述之主體 | 本研究主要是「當事人內在經驗」，而非以研究者角度批判諮商師介入方式的不當。 |    |

## 附錄六：研究檢核函舉隅

### 研究檢核函舉隅

恩恩 您好：

很感謝您參與本研究，您的支持與協助，讓本研究得以順利進行。目前我已經將訪談的結果整理出來，現在仍須您的協助，對此經驗描述做最後的確認，請您幫忙檢核，若在描述的內容上有任何不妥的地方，請您直接在旁邊加以修改。並請您給此篇內容做一個回饋，再次謝謝您的協助！

1.我覺得這份資料能將我個人面對不繼續諮商的心理歷程經驗描述貼切程度約為百分之 100。

2.對於研究訪談，我還想說的是(訪談過程的感受、建議或是影響)



3.讀完此份資料後，我的感想為：

紀錄得很詳盡

非常感謝您的參與和協助！

交通大學教育研究所教育心理與諮商組研究生

高祺淳 敬上