

國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系  
教育心理學報，民 96，39 卷，2 期，217—239 頁

# 女大學生焦點解決網路即時諮商成效 與相關議題探究\*

許維素

國立臺灣師範大學  
教育心理與輔導系

鄭惠君

國立暨南國際大學  
輔導與諮商所碩士

陳宇芬

南台科技大學  
資訊管理系

本研究旨在探討女大學生當事人所知覺之焦點解決網路即時諮商的成效，並進而探討焦點解決短期諮商於網路即時諮商的適用性，以及影響焦點解決網路即時諮商成效的因素。本研究邀請中部某大學之 8 名女大學生，與 3 位 SFBC 諮商員進行隨機配對，並接受每週一次、一次約 50 分鐘、為期 2-6 次的焦點解決網路即時諮商。當事人與諮商員的事後訪談為主要研究資料，研究者的觀察記錄與所有網路即時諮商逐字稿為輔佐性資料；所有研究資料以質性研究的方法進行分析。本研究的研究結果與討論分為三個部分：(1) 當事人知覺焦點解決網路即時諮商有其成效性；(2) 焦點解決短期諮商運用於網路即時諮商有其適用性；(3) 影響焦點解決網路即時諮商成效至少有諮商員之焦點解決網路諮商技術的運用、當事人特性及網路即時諮商科技系統等因素。最後再根據研究結果與討論提出具體建議，以供網路諮商實務工作者與未來研究參考。

**關鍵詞：**焦點解決短期諮商、焦點解決網路即時諮商、網路即時諮商、網路諮商

在資訊科技日新月異的時代，電腦已是現代人不可或缺的工具；各國的個人電腦使用率均以非常快的速度成長與普及，台灣亦然（李雅萍，民 92；NewBurger, 2001）。財團法人台灣網路資訊中心於 2006 年 1 月公布「台灣寬頻網路使用調查」報告，截至 2006 年 1 月 16 日為止，台灣地區整體人口（0-100 歲）上網率達 65.07%，12 歲以上人口的上網率則為 65.97%；其中，寬頻網路使用人數約 1,162 萬人，約佔總人口數六成（59.93%），此乃顯示，隨著電腦的普及與網路的蓬勃發展，國人網路基礎設備擁有度持續提升，上網及寬頻連網的戶數與人數穩定成長，不同年齡層的使用率亦逐漸提高，台灣網路發展成效與國人資訊操作的能力亦已普遍提升。由於資訊軟硬體技術的快速發展與演進，使今日網際網路（Internet）的內容與服務可以包羅萬象，諸如查詢資料、線上購物、線上遊戲、即時傳訊（ICQ、MSN）、網路電話、電子郵件…等的服務，而且服務內容更是隨著技術發展與需求快速衍生（李雅萍，民 92）。是以，網際網路不僅帶來便利性，也同時帶來了新的生活形態與功能服務；尤其，網路改變了人際之間的溝通關係，例如網路「文字」聊天變成交友、傳遞關懷的重要管道，使得網際網路逐漸被大量使用在組織內外的溝通，漸漸地成為人際交往情境之中不可或缺的要

\* 本研究感謝國科會補助，補助編號 NSC94-24B-H-260-004。

角。

資訊科技的進步，不啻影響了人類的生活品質與產生新興生活功能，對於存有人際互動要素的諮商專業領域亦產生很大的衝擊與影響。電腦科技早在六〇年代就已經成為心理分析與精神分析之輔助工具，Colby, Watt 和 Gilbert (1966) 即利用電腦程式來進行心理測驗與某些專業反應的自動應對可行性；Wagman (1984) 利用電腦來執行某些個人諮商的操作；Winzelberg (1997) 則是透過電腦資訊技術協助厭食症當事人。由於傳統面對面的諮商方式，尋求協助的當事人必須到諮商員的諮商室或服務的機構中才能獲得諮商，其間往返的交通，通常需耗費許多的時間、精力、與金錢，實在不符合時代所需。亦即，在現代這個分秒必爭的忙碌社會中，常讓人感受到極大的生活壓力，諮商需求日益提高，為了因應這個時代的趨勢，許多利用科技輔助（如電話、郵件、網路）來執行遠端諮商的模式逐步被發展出來。這些新的諮商型態發展，依據美國全國合格諮商員委員會（National Board for Certified Counselor, NBCC）（2001）的分類，將其獨立於面對面諮商（face-to-face）之外，並以「科技輔助遠端諮商」（technology-assisted distance counseling）此一類別歸之；而網路諮商（webcounseling）即是配合科技發展與時代所需而歸屬此類的一種新興諮商模式。

依據 NBCC (1998) 的定義，網路諮商即是當當事人與諮商員分離兩地或在遠端（remote）時，透過網際網路藉由電子訊息（electrical means）的傳送以進行個人諮商（personal counseling）與資訊傳遞（information delivery）之施行；亦即，網路諮商即是利用網際網路作為傳送諮商相關電子訊息（可以是文字、聲音或影像…等）的諮商工作，其形式包含網頁的設置（Homepage）、電子佈告欄、留言版或論壇、電子郵件、線上交談或聊天室（如 MSN、ICQ 等工具）、網路電話（Skype）、即時視訊（real-time video）等，服務內容及形式則有電子報或電子書、網路行政服務（如線上預約、線上報名等）、網路心理測驗、網路直接當事人服務（Talk）或團體服務（Chat）、網路當事人研討、網路教育、網路諮詢與督導、網路虛擬實境（Virtual Reality）、網路輔導活動等（王智弘，民 89）。不過，目前透過網路進行的諮商型態主要包含電子郵件個別諮商、聊天室個別諮商、聊天室夫妻諮商、聊天室團體諮商、網路視訊個別諮商、網路視訊夫妻諮商、網路視訊團體諮商為主（NBCC, 2001）。若再以當事人與諮商員訊息往返型態分類，還可將上述的網路諮商種類概分為即時與非即時兩類：所謂網路即時諮商（real-time webcounseling, RTW），即是指當事人與諮商員的諮商過程是以「同步（synchronous）」運作方式執行，代表本端諮商員與遠端當事人的訊息交流以即時或同步的方式進行，當諮商員傳遞訊息之後幾秒鐘內，遠端當事人可以在遠端電腦螢幕看到諮商員的訊息而可即時針對該訊息做回應的動作，目前又以文字溝通的 RTW 較普遍地被應用；若當事人與諮商員的諮商過程互動未能同步，則稱為「非同步諮商（asynchronous）」（NBCC, 2001），其係指諮商員與遠端當事人的訊息交流不能即時進行反應，因為其所採用的諮商平台或媒介沒有同時上線或不能察覺對方上線的機制，而非指網路訊號延遲所造成的不同步現象，其如電子郵件諮商即是其中的一種。在這些網路諮商的服務類型中，乃以 RTW 最為接近傳統的面對面諮商的方式，而且，根據 Cohen 和 Kerr (1998) 運用網路即時個別諮商針對大學生的研究中顯示，接受 RTW 時當事人的焦慮程度比傳統面對面諮商要低，並且當事人對諮商員的評價、專業性、信賴感及吸引力等方面，與傳統諮商並無兩樣，顯示 RTW 也可達到傳統諮商的成效。因此，若要推行網路諮商，RTW 應是最值得優先考量開發的一種。

隨著網路諮商的發展與應用，網路諮商的相關研究也有越來越多的趨勢，其主要可分為以下幾個方向。第一，在有關使用者的背景調查方面，張德聰、黃正旭（民 90）對輔導機構之網路諮商使用情形的調查發現，有六成使用網路諮商的當事人年齡在 19 ~ 30 歲之間，且有 72% 的當事人具有專科以上的教育程度；王郁文（民 90）在進行國內諮商意願調查中發現，男女大學生在匿名情況下，男性大學生比女性大學生有較高的意願參與網路諮商。第二，在網路諮商歷程與效果的研究方面，林世鴻（民 92）於電子郵件諮商滿意度調查中發現，大多數當事人均覺得網路諮商對其困擾有正面助

益，且在諮商過程可感受諮商人員所釋出的溫暖與真誠；而張景然（民 89）曾以諮商歷程研究之方式探討 RTW 中準諮商員經驗、諮商員與當事人之口語反應變項，發現準諮商員在進行 RTW 時的感覺是比較沒有壓力，當事人也比較沒有戒心，且準諮商員能從容應用技術處理當事人問題，但比較不容易掌握當事人的非語言行為；李偉斌（民 91）於 RTW 歷程分析中發現，在工作同盟與晤談感受性的數值與趨勢上，皆與傳統面對面諮商所表現之歷程相當，亦即表示二者具有相等之諮商效果；唯吳倩儀（民 93）運用網路團體諮商探討對害羞兒童的輔導成效，結果對害羞兒童的「社會自尊」、「同儕關係」具顯著之輔導成效，但對「害羞情形」卻未達顯著輔導成效。在有關 RTW 的諮商派別研究方面，張勻銘（民 93）採用認知治療之方式對憂鬱情緒取向之個案進行 RTW，結果顯示對當事人之憂鬱情緒減緩有所助益；李書藝（民 94）探討焦點解決短期諮商（solution-focused brief counseling, SFBC）在 RTW 中的經驗與反思，發現當事人和諮商員透過在 RTW 中真實的互動，可產生諮商關係與諮商效果。第三，在網路諮商倫理議題方面，可謂為目前最廣為探討與研究的方向，Kirk（2000）整理網路諮商可能帶來的其他問題，諸如諮商員的資格不足、資訊安全、諮商員電腦濫用、隱私議題、網路諮商中諮商員與當事人之關係建立等問題。Derring-Palumbo 和 Zeine（2005）則調查網路諮商提供者遵守 NBCC 網路諮商倫理規範的情況研究，結果發現當前沒有任何一個網站完全遵守 NBCC 之規範，且僅有 64% 的網站具有專業合格的諮商人員。國內中國輔導學會也針對網路諮商定義了相關網路諮商倫理規範（中國輔導學會，民 90），國內王智弘及其同僚（王智弘，民 87a，民 87b，民 89；王智弘、楊淳斐，民 87，民 90b；王智弘、林清文、劉淑慧、楊淳斐、蕭宜綾，民 91）也整理了許多關於網路諮商倫理問題與部分的解決方法。由前述可知，多數論述以網路諮商倫理議題及網路諮商應用情形研究為大宗，對於 RTW 的探究仍為少數。然而，在網路諮商如此急速發展之際，RTW 輔導成效究竟為何？影響因素為何？尤其，由於諮商派別林林總總，是否會因 RTW 的工具特性，而有特定諮商學派特別適用於 RTW 呢？這些問題的探討，都將有助於 RTW 的發展。

有關探討網路諮商適用派別的實徵性研究不多，不過仍有許多學者認為，SFBC 的某些特性是相當適合運用在網路諮商的一種學派（王智弘、楊淳斐，民 90a；李書藝，民 94；Murphy & Mitchell, 1998; Derring-Palumbo & Zeine, 2005）。其中，Derring-Palumbo 和 Zeine（2005）尚大力推薦 SFBC 的模式，其強調無論是透過聊天室、語音溝通或者是影像溝通，SFBC 的介入方式乃相當適合應用在網路諮商，尤其，若考量諮商或治療的便利性與需求期程，SFBC 對於多數使用電腦的當事人是符合其有效性與便利性的。王智弘、楊淳斐（民 90a）則認為 SFBC 在諮商過程中常用的治療團隊與休息階段的工作方式，能契合網路諮商的工作環境。再者，陳秉華（民 87）亦表示，SFBC 強調語言運用的重要性，de Jong 與 Berg（2002）也說明 SFBC 並不深究當事人的非語言訊息，而此，正可彌補陳淑萍（民 88）所提出網路諮商看不到彼此的非語言訊息的互動方式的缺陷。換言之，SFBC 之所以有合宜於網路諮商的特性，乃因其正向思考與短期有效的時間經濟效益，符合今日社會的需求（David & Osborn, 2000），而其強調一小步可以導致大改變並視每一次諮商為最後一次或是唯一的一次的短期諮商原則（Pichot & Dolan, 2003; Walter & Peller, 1992），正符合現代速食年代的需求。特別是，SFBC 不以病理學的角度來分析當事人問題成因或非口語訊息，反而非常重視當事人的成功經驗、力量、資源、希望、小的改變與合理可行的目標，希望透過解決導向的對話，使得當事人在面對問題時，願意去思考有效的解決方法，因此當事人不會一直陷在問題裡，而能增加自我效能感（許維素，民 92；Waskett, 2006）。亦即，SFBC 的獨特特色使其成為一個值得開發應用於網路諮商中的諮商派別。

雖然 SFBC 是這 30 年內所形成的一種短期治療學派，深受心理研究機構（Mental Research Institute, MRI）、Milton Erickson、Bateson 及後現代建構主義（postmodern constructivism）相關理論的影響，也有其獨特的代表性技術（見表 1），目前已然迅速地於心理諮商界竄起與持續茁壯，並受到高度的注意與熱烈的肯定（Berg & Dolan, 2001）；同時 SFBC 乃已運用於各種臨床問題上，並廣泛

被採用於社區心理衛生中心、州立與私立醫院、心理和社會工作機構、學校與牧師協談工作機構裡（許維素，民 92）。尤其，國內外有關 SFBC 的實徵性研究相當多，其進行方式包含個別諮商、團體諮商、家庭諮商及督導，研究對象廣羅國中小學生、青少年、成人、夫妻、或家庭，其研究主題含括酒癮、非行少年、性侵害、親子關係、生涯、低自尊、情緒、人際關係等（張佳雯，民 92；張德聰，民 88；許維素，民 92；黃雪瑛，民 92；賴瑞芳，民 94；McDonald, 1994；Polk, 1997；Theresa & Stephanic, 1999），運用的單位涉及學校、醫療單位、機構、及社區等（張德聰，民 88；Beyebach, Sanchez, de Miguel, de Vega, Hernandez, & Morejon, 2000；de Jong & Hopwood, 1996；de Shazer, 1985；de Shazer, Berg, Lipchik, Nunnally, Molnar, Gingerich, & Weiner-Davis, 1986；Franklin, Biever, Moore, Clemons, & Scamardo, 2001），其研究方向更囊括諮商成效、諮商滿意度、諮商員效能、諮商歷程、教學方案設計、與其他學派之比較等（周玉真，民 94；陳清泉，民 89；許維素，民 91，民 92；Franklin et al., 2001；McDonald, 1994）。

表 1 SFBC 的特定技巧及概述

主要技巧	概 述
諮商前改變的問句	涵蓋著期待與假設，表示假如當事人的困擾在預約諮商之前有了一些小改變，不但是正常的，也是被期待發生的。
例外問句	開發過去成功的解決方式，使當事人注意到自己過去是如何成功的，而讓當事人從注意問題的嚴重性，轉而看到問題可以解決的可能性。
奇蹟問句	引導當事人假想未來問題已經獲得解決的遠景，以鼓舞當事人仍擁有希望，並由未來的遠景找到發展解決方法的路徑，以及可以馬上改變的作法。
評量問句	可將大的遠景轉化為可以具體掌握的小步驟，並以具體的量化資料，協助當事人自我澄清，同時也能協助諮商員評估當事人的成效以及改進方向。
因應問句	詢問當事人一些很小、常視為理所當然的行動力是從何而來，激發當事人看到自己已在發揮的潛能與能量，以及目前走過困境的方法。
關係問句	將當事人的重要他人運用到問句中，鼓勵當事人描述他們的情境表達、他們想要的不同，以及反思如何在互動觀點中啟動解決的發生。
讚美	讚美需根據事實的基礎，而事實來自當事人的描述。讚美有三種型態：直接讚美、間接讚美、與自我讚美。
一般化	一般化乃針對當事人懷疑自己的問題是否不在生活常規的範圍之內做回應，反駁當事人將之視為根深蒂固的問題及個人的病態。
重新架構	將當事人所描述的事件重新詮釋後，賦予新的正向、積極的意義，或是特別強調與反映其中的正向價值。
家庭作業	緊扣著當事人的諮商目標、脈絡架構、語言習慣、改變動機，促使當事人專注於開發正向及例外經驗，並催化當事人持續的改變。

然而，在運用 SFBC 於網路諮商上的相關研究方面，並不多見。Murphy 和 Mitchell 兩位學者從 1995 年即開始從事網路電子郵件諮商工作，於 1998 年 Murphy 和 Mitchell 便提出 SFBC 與敘事治療皆適用於網路諮商的論點，並且更深入地結合此兩種取向發展出「電子郵件治療法」(therapy-e-mail)，來幫助當事人找到重寫正向生命故事的適當方式，結果也證實此網路電子郵件的諮商模式頗為成功 (Murphy & Mitchell, 1998)。此外，李書藝 (民 94) 在網路上招募 22 位當事人，在其中挑選 6 位運用 SFBC 的技巧，在奇摩即時通訊軟體中進行 RTW，結果發現：SFBC 所強調之語言的力量，正好適合運用於 RTW 中只有文字進行互動溝通的模式，且 SFBC 中的部分技術，通常簡短的一句話就能改變當事人的焦點，並帶來正向積極的諮商氣氛，因此很適合運用在 RTW 中。

綜合上述，網路諮商服務的發展，目標在呼應網際網路快速發展所產生的新需求，Norcross, Hedges 和 Prochaska (2002) 即認為科技輔助諮商技術將是未來諮商專業發展的一大優勢與發展重點，而 Cohen 和 Kerr (1998) 亦認為諮商專業領域應積極探究如何發展網路諮商成為新的心理健康治療方式；可見網路諮商無疑是未來諮商專業的一個重要的趨勢，善用與發展網際網路的即時性與多元的服務功能，已然成為諮商輔導工作的前瞻性與必要性。然而，綜觀前述，諸多關於網路諮商的研究，主要多在探討網路諮商的潛在使用問題、倫理考量、所遭遇問題、使用現狀探討、技術使用情形及使用意願等，對於最接近面對面諮商的 RTW 之實際輔導成效的相關研究仍少，且對於某一諮商學派運用於 RTW 的效益性、適用性、影響因素之研究亦相當匱乏；即使 SFBC 可能適合運用於網路諮商工作上，但是目前國內外針對 SFBC 在 RTW 中運用的實徵性研究或其他相關文獻仍相當匱乏。因此，SFBC 運用在 RTW 中之焦點解決網路即時諮商 (solution-focused real-time webcounseling, SFRTW) 的成效驗證性非常值得開發與探討，以期能更加催化網路諮商領域的茁壯與專業化。

是以，本研究的研究目的為：

- 一、瞭解當事人所知覺之焦點解決網路即時諮商的成效。
- 二、探究焦點解決短期諮商於網路即時諮商的適用性。
- 三、瞭解影響焦點解決網路即時諮商成效的因素。

## 研究方法

### 一、研究參與人員

#### (一) 研究團隊

本研究除 3 名研究者外，尚邀請國內某大學資訊管理研究所研究生 3 位與輔導諮商研究所的研究生 1 位，成為研究團隊，協助網路即時平台的設計與研究進行的相關事宜，並進行研究資料的收集與分析。

#### (二) 當事人

本研究的當事人是在中部某大學自願參與本研究的 8 位人文學院的女大學生，以 CLA 至 CLH 為代碼。其中有 CLA 與 CLC 表示是要完成輔導課程的作業而來。

#### (三) 諮商員

本研究邀請 3 位接受過 SFBC 訓練的專業諮商員來擔任本研究的諮商員，諮商員的背景介紹如表 2，並以 COA、COB、COC 代碼稱謂之。3 位諮商員在接受本研究網路即時諮商平台的相關訓練後，再依據諮商員與當事人的時間隨機配對之。為考慮諮商倫理，晤談的次數則依據當事人的個別需要進行 2 至 6 次的晤談，而每次的晤談主題則依據 SFBC 的精神，由當事人提出之（見表 3），最後也由當事人決定要否結案。

為了模擬 RTW 的實際情境，當事人及諮商員可依自己方便，在任何場地透過網際網路進行諮商。此外，諮商員與當事人為雙匿名制，且諮商員背景資料完全沒有披露。

表 2 諮商員的背景資料

	COA	COB	COC
學歷	諮商碩士	輔導相關碩士	諮商碩士
諮商年資	8 年	10 年	5 年
SFBC 相關訓練	團體督導、個別諮商 及工作坊	初進階工作坊 團體諮商	初進階工作坊 個別督導
運用 SFBC 諮商的年資	2 年	3 年	3 年

表 3 諮商員與當事人配對與各次晤談主題

編號	諮商員	當事人	晤談主題					
			1	2	3	4	5	6
1	COA	CLA	人際關係	人際關係	人際關係	精神問題	精神問題	
2	COA	CLB	人際關係	人際關係	情緒管理			
3	COB	CLC	自我探索	人際關係				
4	COB	CLD	自我探索	自我探索	感情問題	感情問題	情緒管理	
5	COB	CLE	自我探索	自我探索	讀書技巧	人際關係		
6	COC	CLF	人際關係	他人問題	人際關係	人際關係		
7	COC	CLG	自我探索	感情問題	時間管理			
8	COC	CLH	家庭問題	感情問題	感情問題	人際關係	自我探索	自我探索

#### (四) 網路即時諮商平台測試參與人員

邀請某大學輔導與諮商研究所的 12 位研究生（其中男性 3 名，女性 9 名，年齡在 22 歲至 28 歲之間），協助進行本網路即時諮商平台之試用與再修正。

## 二、研究工具

### (一) 網路即時諮商平台

本研究發展出來的網路即時諮商平台的功能主要包括以下各項：

#### 1. 登入系統

系統登錄首頁畫面中有兩個欄位要輸入，分別為帳號與密碼，其中密碼至少有六碼；輸入完密碼後可直接按下「ENTER」鍵，或是以滑鼠游標點擊「送出」鍵，之後便可進入本系統。

#### 2. 網路即時諮商系統主要畫面

本系統畫面大約可分成「對話區」、「人員清單」與「發言區」三個區塊。諮商員與當事人的對話內容均會出現在對話區，最新的發言內容會出現在下方，當有新的發言內容出現，舊的內容會往上移動，依此類推。在「人員清單」的區域中會顯現出當時進入本系統的使用者帳號。「發言區」負責執行系統所有與發言相關的各項功能，包含：圖像表情的變換、文字表情的變換、發言文字的特效功能、發言文字的色彩變換與表情貼圖的選取等等。

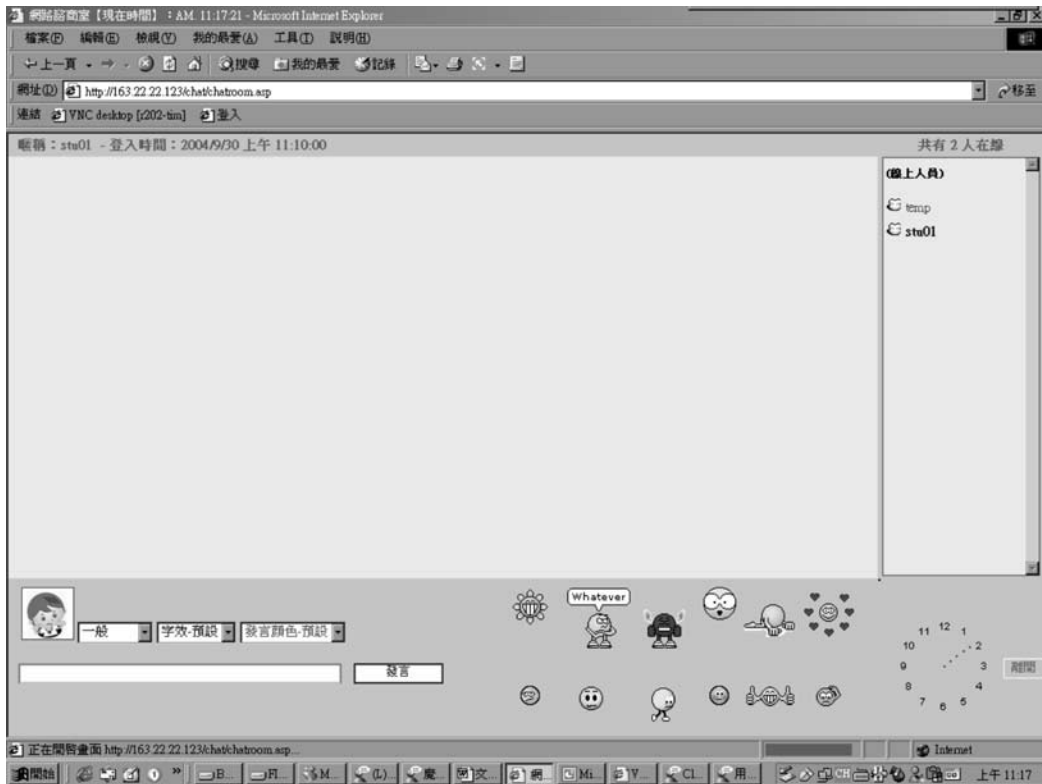


圖 1 RTW 系統主要畫面

### 3. 即時諮商系統發言功能

#### (1) 頭像表情與文字情緒

頭像表情與文字情緒在即時諮商系統發言功能的最左邊，若要變換時，按下旁邊的下拉選單按鈕即可。而當選定文字情緒後，一旁的頭像表情亦會出現相對應的圖案，例如：選擇「開心」便會出笑臉，選擇「快要哭」會出現哭臉。

#### (2) 文字特效功能

「文字情緒」右邊的下拉選單則是針對文字做外型上的變化，例如：「放大」、「縮小」等。

#### (3) 文字顏色變化功能

「文字特效功能」右邊的下拉選單則可以變換發言內容的顏色，其全部的選項多達 90 種。

#### (4) 文字內容輸入區

上述三項功能下方的橫向長方形空白區域便是文字內容輸入區域，輸入完內容按下「Enter」鍵或是旁邊的「發言」鍵便可將內容發送到「對話區」。

#### (5) 表情貼圖功能

「發言功能區塊」中央各種表情圖案便是此功能的選項，只要在任何一圖案上按下滑鼠左鍵，接著再按下「發言鍵」，或是將游標移至「文字輸入區域」按下「Enter」鍵也可將圖案送出，共有 12 種表情圖案。

### (二) 當事人網路即時諮商事後訪談大綱

為達研究目的，邀請當事人於全部晤談結束後進行事後訪談；當事人的事後訪談資料為主要研究

資料來源。其事後訪談大綱為：

1. 在 RTW 中，你覺得對你的幫助是什麼？以一到十分來加以評量此幫助程度，你會打幾分？為什麼？
2. 你覺得參與 RTW，是否有達到你預期的目標？以一到十分來加以評量，你會打幾分？為什麼？
3. 以一到十分來評量你對諮商員的滿意度，你會打幾分？為什麼？你又對諮商員有何建議？
4. 你認為諮商員讓你印象最深刻的一句話是什麼？為什麼？
5. 在參與 RTW 的整個過程，讓你印象最深刻或收穫最大的是什麼？若以一到十分來評量你的整體收穫度，你會打幾分？為什麼？
6. 整體而言，接受 RTW 讓你的感覺是什麼？以一到十分來評量你對 RTW 的整體滿意度，你會打幾分？為什麼？

### （三）諮商員網路即時諮商事後訪談大綱

為達研究目的，於所負責的晤談工作結束後，訪談諮商員個人參與 SFRTW 整體經驗；諮商員的事後訪談資料亦為主要研究資料來源。其事後訪談大綱如下：

1. 你認為 RTW 對當事人的幫助是什麼？
2. 你對於擔任 RTW 的諮商員有何感受？
3. 你認為你運用 SFBC 於 RTW 的感受為何？
4. 整體而言，你認為 SFBC 運用於 RTW 的適用性為何？為什麼？
5. 整體而言，你參與 RTW 的整體感受為何？

### （四）研究者的觀察紀錄

3 位研究者針對所有研究過程進行觀察，並撰寫觀察日誌，以作為輔佐的研究資料。

### （五）網路即時諮商逐字稿

每位當事人每次的 SFRTW 逐字稿，亦作為輔佐性的研究資料。

## 三、研究程序

本研究之研究程序詳細說明如下：

### （一）資料準備

先廣泛收集及閱讀國內外有關 RTW 文獻，再參考國內常使用的網路即時通訊軟體（如：MSN、Yahoo 即時通）及其他 RTW 平台（如：張老師網站），同時參加 SFBC 及 RTW 各類相關工作坊與研討會，進而擬定本研究之主題與架構。

### （二）網路即時諮商平台設計與測試

由研究團隊多次進行平台的測試、討論、與修訂，完成初步的網路即時諮商平台後，再邀請某大學輔導與諮商研究所的 12 位研究生，於電腦教室中互相輪流扮演諮商員與當事人的角色，進行每次 50 分鐘的 RTW。每位參與者彼此不知道諮商的對象是誰，參與者的位置彼此分開，每位參與者只能看到自己的螢幕，而無法看到別人螢幕上的內容。之後，根據參與者的反應及建議，修訂初始之 RTW 平台。

### （三）招募諮商員並進行諮商員訓練

邀請專精 SFBC 的 3 名諮商員，說明研究主題、方法、目的，並提供相關疑問之解答，經同意參與後，擔任本研究的諮商員。在正式進行 SFRTW 前，為使諮商員熟練本研究之網路諮商平台，由研究團隊針對諮商員進行約 2 小時的相關訓練，以此降低系統上的實驗誤差。



#### (四) 招募當事人

共招募了 8 位女大學生參與本研究，並對其說明研究主題、方法、目的、諮商架構、保密等，及提供相關疑問之解答。

#### (五) 配對與進行網路即時諮商

與諮商員及當事人協調出每週配合的時間後，進行隨機配對。之後，進行每週一次，一次約為 50 分鐘的 SFRTW，視當事人的個別需求，提供 2-6 次的諮商服務；於必要時，於結束 SFRTW 時會給予當事人轉介的資訊。為了模擬 RTW 的實際情境，當事人及諮商員可依自己方便，在任何場地透過網際網路進行之，而諮商過程則採取諮商員與當事人雙匿名的方式進行，需要時由研究者採用電話居中聯繫。此外，研究團隊在 RTW 進行過程中隨時待命，處理電腦與網路相關問題，以協助 RTW 之順利進行

#### (六) 進行當事人與諮商員的事後訪談

在結束 SFRTW 後，邀請所有當事人與諮商員進行一次約 30-50 分鐘的事後訪談。由於需配合當事人的時間，8 位當事人在其結束 SFRTW 後三日至兩週內完成事後訪談；同時，於所有 SFRTW 全部結束後，邀請 3 位諮商員針對所參與 SFRTW 的過程進行整體經驗的事後訪談；由於每位諮商員的最後一位當事人之最後一次晤談時間不一，故所有的諮商員事後訪談約為所有 SFRTW 全部結束後一個月內完成。

#### (七) 謄寫事後訪談逐字稿，並進行正確性的確認

諮商員與當事人的事後訪談資料為主要研究資料來源。在謄寫完所有事後訪談逐字稿後，為了讓訪談內容能真實的呈現並達到研究的真實性，研究者會對照逐字稿重新聽過所有錄音內容，並進行修正；之後，再將經修正之訪談逐字稿內容交由受訪的當事人與諮商員進行逐字稿正確性的確認。

#### (八) 進行資料分析

於進行資料分析時，在事後訪談的編碼部分，即是將對話之間換人說話時則視為新的對話開始，並且加以編碼，其意義如下：當事人 A 的第 15 句話，則以 CLA015 表示；諮商員 A 的第 9 句話，則以 COA009 表示之。

同時，本研究為秉持質性研究的開放精神，在資料分析過程中，研究團隊會相互討論，以將所有事後訪談資料進一步地分類、歸納。此外，研究者隨時所撰寫的觀察記錄以及每次晤談儲存於電腦系統中的全程逐字稿，則成為三角校正的資料來源以及輔佐性的研究資料。

## 結果與討論

本研究結果與討論分為三個部分：(1) 當事人知覺焦點解決網路即時諮商有其成效性；(2) 焦點解決短期諮商運用於網路即時諮商有其適用性；(3) 影響焦點解決網路即時諮商成效的因素。茲說明如下。

### 一、當事人知覺焦點解決網路即時諮商有其成效性

有關當事人知覺 SFRTW 成效的向度及程度性，可見表 4 所示，而各項目的內容重點茲分述如下。

表 4 當事人知覺 SFRTW 成效的向度與程度性

向度	程度								平均
	CLA	CLB	CLC	CLD	CLE	CLF	CLG	CLH	
1. 當事人知覺接受 SFRTW 的幫助程度	7	6	6	8	7	5	6	9	6.75
2. 當事人知覺接受 SFRTW 達到預期目標的程度	6	4	3	7	7	5	4	9	5.63
3. 當事人對於 SFRTW 諮商員的滿意程度	7	7	4	8	8	5	7	10	7.0
4. 當事人知覺接受 SFRTW 的整體收穫程度	7	6	6	7	6	7	7	9	6.88
5. 當事人知覺接受 SFRTW 的整體滿意程度	8	5	6	8	7	5	5	9	6.63
平均	7	5.6	5	7.6	7	5.4	5.8	9.2	6.58

註：各項評量以 10 分為最高分，1 分為最低分

由表 4 可知，當事人知覺 SFRTW 有其助益性，對於 SFRTW 及其諮商員有一定程度的滿意度，所以初步支持了 SFRTW 有其成效所在。其分項說明如下。

#### (一) 當事人知覺助益性高，且以擴大多元正向思考為主

由表 4 中第一項目可知，整體而言，當事人多認為 SFRTW 對其有幫助，而 10 點分數評量之平均分數為 6.75 分。在最大的幫助部分，CLB、CLD、CLE、CLG、CLH 認為所獲得最多的幫助是改變思考方式、擴大思考範圍：「就是提供了另外一個方向去思考，而這個問題的解決意見是之前沒有想到的 (CLB011)。…之前的想法是跟朋友討論出來的，但是經由諮商所獲得的結果範圍比原來的大 (CLB012)」；這是因為諮商員「具有一個引導性的作用，幫助我去釐清自己問題，把自己的問題，用另外一個角度去想 (CLG021)」，或者「對於我所提的問題，會給我一個小小的結論，讓我自己去思考 (CLC018)」。所以「談話之後思考方式不一樣，幫我打開另一個想法，讓我從別人的角度換一個方式去思考事情 (CLE011) …看待事情的角度也不一樣，我覺得幫助蠻多的 (CLE014)」。

其中，評分最高的 CLD 與 CLH (分別為 8 分、9 分)。CLD 認為 SFRTW 幫助他們找到處理問題的方式：「幫助最大之處為調整我的認知 (CLD017)；一些煩擾的心情消除了；覺得自己面對感情問題很駝鳥，但是諮商員引導我思考，然後讓我去面對 (CLD022) …引導我去發現自己應該怎麼做，才是幫助最大的部份 (CLD032)」。而 CLH 的收穫則來自「透過諮商獲得了回饋，而使自己能夠接受並認同處理方式 (CLH030)；諮商後覺得問題沒有這麼嚴重，也因此改變了一些想法 (CLH040)」。

其他認為幫助性較低的當事人，如：CLA 則認為能有機會體驗諮商的感覺是最大意義；而 CLC 認為「有一點幫助，但並沒有特別深刻的感受 (CLC020)」；CLF 也認為「沒有什麼幫助 (CLF21)」。不過三位在幫助性的評量仍有 5 分以上。

由以上可知，接受 SFRTW 之後，當事人對在諮商過程中所獲得幫助為中上程度；多數當事人認為最大的幫助是：經由學習使用多元角度思考而獲得新看法之後，並能改變知覺模式、改善心情，進而面對問題，尋找自己所認同的解決方式並獲得比之前更好的結果。是以，SFRTW 是能幫助當事人建構屬於自己的解決之道而發揮助益性的。

#### (二) 當事人知覺預期目標達成程度高，且受個別預期心理影響

CLB、CLC、CLD、CLE、CLG、CLH 認為接受 SFRTW 之後，期待處理的來談問題已獲得不同程度的改善，如 CLB：「因為之前跟班上朋友處的比較不好，現在好像比較可以聊天了、相處愉快，甚至平常我如果有不舒服，他們也會過來關心我，這樣是有很大的轉變 (CLB028)」。不過，CLB 雖然表示來談的同儕人際問題已有明顯改善，但並未達其預期目標。

有趣的是，CLH 認為之所以對 SFRTW 覺得滿意是：「因為我預期目標不高，所以我覺得它 (效果) 起過 (CLH051) …因為他 (諮商員) 給我的感覺就是很好，超乎我的想像 (CLH052)」。至於

CLA 及 CLF 的「目標就是因為網路諮商啊！就是去體驗那種感覺（CLA056）」。

然而，CLA、CLC、CLE、CLG 還是認為在 RTW 中由於無法觀察到彼此的非語言行為，或是由於打字之限制因素，以致於所談的廣度或深度不夠：「這可能是因為透過網路，他不知道你的表情與想說話的那種感覺」（CLA059），因此「沒辦法瞭解你話到底說完了沒有…要不要繼續接這個部分…（CLA060）」。至於 CLF 由於無預期目標，只是模糊感覺諮商員應該要更好。

是以，當事人知覺參與 SFRTW 之預期目標達成程度的個別差異大，最低為 3 分，最高到 9 分，平均為 5.63 分。根據當事人的反應看起來，此分數的高低和當事人的問題改善程度似乎無明顯相關，而與當事人參與諮商前的預期目標及對 RTW 的事先認識有關。亦即當事人在參與 RTW 前若有較高的期待，或是在 RTW 中的經驗與預期想像差異大時，所評量的分數較低；而當事人參與 RTW 前若期待不高，或是在 RTW 中的經驗與預期目標較接近時，則評量的分數會較高。

### （三）當事人對諮商員滿意度高，且受到諮商員專業性的影響

在八位當事人中，CLA、CLB、CLE、CLG、CLH 等六位當事人，對 SRTW 諮商員的滿意度達 7 分以上，其中 CLD、CLE 達到 8 分，CLH 更達 10 分；因為「我覺得他諮商員還蠻好的（CLH029）」、「感覺他是一個很好的人（CLD040）」。尤其「覺得很棒的是他的正增強（CLE022）」，「給我蠻多正向支持的；特別他給你的回饋，會讓自己對自己產生另一種看法，就是蠻正向的（CLH029）」，所以「會讓我覺得能夠接受，是那種不一樣的感覺，就是讓我真的聽進去而認為我應該要這樣；就是他對我的影響力蠻大的（CLH030）」。而 CLD 則覺得「有人可以聽我說話很好（CLD037），而且如果有人跟我說話是五分的話，七分就是被瞭解跟被認同（CLD038）」亦即在六位滿意度大於 7 分的當事人，主要認為覺得與諮商員互動良好、感受到諮商員的同理、覺得獲得支持與新思考方向、並對問題有所幫助，所以對 SFRTW 諮商員的滿意度頗高，且平均分數為 7 分。

而於 SFRTW 過程中，讓當事人印象最深刻的諮商員介入技巧及其發揮的效果，則如 SFBC 技術的預期效果類同。例如：透過重新建構及讚美，讓 CLH「覺得很窩心這樣，然後我覺得就像他說的一樣，其實我是有能力去解決我自己的問題（CLH039）。…那時候我覺得我什麼話都可以跟他說…可使我覺得很溫馨，感覺心裡面，就是不會那麼沈重，就是感覺很好解決（CLH041）」；CLE 則透過關係問句「使我站在別人的角度想，就會不一樣了（CLE010）」；CLB 由於實際執行諮商員提供的家庭作業，使 CLB「仔細去觀察一下，發現他們的狀況沒有我之前想像的那麼差（CLB013）」。整體而言，讓當事人印象最深刻的諮商員介入技巧，包含因應問句（CLA、CLC）、一般化（CLE）、關係問句（CLF）、讚美（CLD、CLH）以及家庭作業（CLB）等，其特別使得 CLC、CLE、CLH 可以用另一個角度或者產生新的思考方向，也讓 CLD、CLH 覺得被瞭解。

不過，CLA、CLB、CLD 亦表示需要諮商員提供更多的意見與方向，CLD、CLG 則認為無法獲得諮商員直接的指導或意見，尤其「諮商員打字要快一點（CLD080）」。而滿意度較低的 CLC、CLF，則認為諮商員講話不多、回應不良，所以建議諮商員能夠互動多一點、多講些話。

根據表 3 可知，有些不同的當事人是接受同一位諮商員所諮商的。CLA 及 CLB 同樣接受 COA 的諮商，雖然其滿意度相同，但感受仍有些微差異；CLC、CLD 及 CLE 同為接受 COB 的諮商，其中，CLD 及 CLE 的滿意度相同，認為諮商員不錯，但 CLC 則有不同的看法及感受；CLF、CLG、及 CLH 也同為接受 COC 的諮商，但三位的感受卻有很大的不同。因此，不同的當事人接受同一位諮商員的諮商，其滿意度及感受都未盡相同，不過卻會受到諮商員使用 SFBC 及對 SFRTW 熟練度的影響。整體而言，諮商員所運用的 SFBC 技術以及讓當事人印象深刻的介入，都對當事人有不同程度的幫助。

### （四）當事人知覺的整體收穫與滿意度高，且受到網路諮商特性的影響

對於整體收穫的回答，CLA、CLB、CLE、CLG、及 CLH 重複了前述三大項的內容，認為

SFRTW 可以讓他能用另一個角度思考，刺激他對事情可以有不同的看法；CLD 則認為最大的收穫是提供說話對象藉以抒發情緒；CLA 及 CLE 覺得獲得很多肯定；而 CLC、CLF 認為從中瞭解了何謂諮商或網路諮商。在收穫程度的分數方面，從表 4 可知，在整體收穫度方面，CLH 評定 9 分為最高，且有四個當事人評定分數為 7 分，有三個當事人評 6 分；顯見當事人知覺 SFRTW 的整體收穫度高，且平均分數為 6.88 分。

在接受 SFRTW 的整體滿意度方面，八位當事人的平均分數為 6.63 分，評分超過 7 分者有 CLA、CLD、CLE、CLH，其主要是認為網路諮商具有的匿名與方便的特性，其如：「還蠻舒服的，讓我覺得可能是找到一個抒發的管道吧！就不用擔心什麼面對面、看到你會怎樣之類的（CLE041）」，而且「可以讓我不用跑出去，很好，因為我懶（CLD079）」、「可以在家，吃東西什麼的都可以，還是穿著睡衣什麼的，就很舒服（CLE042）」，尤其「還蠻新鮮的，可能現在是網路的趨勢吧（CLA83）」；此外，對諮商員有很好的印象以及可以隨時抒發情緒的因素，也是令這些當事人再次提及何以滿意的原因。

至於 CLB、CLF、CLG 評量整體滿意度分數皆評為 5 分，其原因則為不同。CLF 表示是因為他沒有任何準備，因此不知道該談些什麼，因為「我覺得只是上去講講話，然後有時候不知道要講什麼。有時候例如說他一開始會說你準備好要講什麼，可是我會說我還沒想到（CLF053）」。CLG 及 CLB 則表示整體滿意度深受 RTW 特性的影響；例如 CLG 對網路系統不滿意：「網路的部分我只給 3 分，然後諮商員給 6、7 分吧（CLG072）」；CLB 則表示與諮商員無法面對面會談將造成彼此關係信任程度較低，而且「在宿舍（諮商）如果怎樣，旁邊馬上會有人知道，但是如果面對面，就不會（CLB048）」。即使連 CLE 是滿意度高者，也都提及「我想網路諮商受限於時間或是什麼的，沒有辦法談得很深入，或是打字問題的快慢速度，以致於沒有辦法很清楚的表達（CLE016）」。由此可知，參與 RTW 當事人的準備度、諮商員及當事人使用 RTW 平台的熟練、系統的穩定性、RTW 及當事人本身的特性，對於當事人參與的整體感受具有相當程度的影響力。

## 二、焦點解決短期諮商運用於網路即時諮商有其適用性

綜合當事人與諮商員的事後訪談資料，並參酌研究者的觀察記錄及晤談逐字稿，依據結合 SFBC 的基本精神與原則，分就以下幾個層面來探究 SFBC 運用於 RTW 的適用性所在，同時說明本研究未殆之處。

### （一）著重正向肯定而無面質之特色，易於建立網路諮商關係

de Shazer（1985）表示 SFBC 不以抗拒的觀點來看待當事人，因此諮商員會找尋當事人願意合作的方式，著重於對當事人的正向肯定，而不運用面質的技術。參與本研究的諮商員也因為運用 SFBC，會選擇放下對當事人的猜疑：「就我看到的是說，…在諮商的過程中我會去放下對當事人的猜疑啦，他有可能去做其他事情，但是沒有關係，你如果持續跟我互動，只要沒有 close 就是有互動啊，對啊，我是用這一點想法（COA028）」。

而部分參與本研究的當事人表示之前接受傳統諮商時，諮商員的面質會讓她覺得尷尬與難堪，但在 RTW 中，諮商員並未如此，而是以文字採用正向支持肯定的方式，讓她覺得舒服、受尊重、「受肯定（CLA009）」或被「給予正增強（CLE005）」，而相信自己是有力量的；尤其「諮商員沒有給我什麼建議，只是一直在聽我講話而已，然後用我的話來反問我，然後我覺得，都是我自己啦！我自己看到，知道要怎麼做；就靠他的反問，去發現自己應該要怎麼做（CLD031）」。

此外，也有當事人提到，即使諮商員在 RTW 中面質她，她也可以不回答或是裝作不知道就帶過，所以諮商員的面質在 RTW 中不見得會有效果，倒不如支持來得有意義。由此可知，SFBC 著重正向肯定而無面質的諮商方式，配搭 RTW 中文字表達的特性，將可以快速建立諮商員與當事人的信

任安全關係。

### (二) 尊重當事人的語言勝於非語言訊息的特性，適合網路溝通模式

SFBC 認為語言是當事人傳遞其參照架構的主要媒介，因而小心地傾聽和探索當事人的用字遣詞非常重要；尤其，SFBC 相當重視諮商員回應當事人的關鍵字，而不是將當事人的話轉為諮商員的想法與語言去重述之，如此而傳遞出當事人的知覺是最有價值且最重要資源之訊息 (de Jong & Berg, 2002)。參與本研究的諮商員在 RTW 中亦強調語言的運用並透過文字加以表達，他們也認為即使在 RTW 中缺乏非語言訊息，但仍可讓當事人感受到諮商員的誠懇、真誠及用心，所以諮商員也因此支持 SFBC 適用於 RTW：「有一個很不錯的地方是，其實網路諮商是透過文字在思考的，因為沒有聲音，也沒有影像，然後文字的思考是非常…那我覺得 SFBC 本來就是很看重當事人語言精準的一個派別，…所以我覺得在文字的精準度上，我覺得是很適用。然後在視覺上的關鍵字，我覺得作為一個諮商員，還蠻省力的，我的省力是說平常講話的時候，就會花力氣把他們講的話記進去，記在腦子裡，然後等會兒做回應，可是在那個文字的畫面上，就是看著就想就可以回應了，不用刻意去背他的句子，然後下一行我就會看著那個關鍵字做回應就好 (COC024)」；亦即，網路文字的特性使得在進行 SFRTW 時，具有方便記錄與回溯的功能，致使諮商員可以在網路諮商平台中，可在符合當事人的參照架構的用字，運用「複製」及「貼上」的按鍵功能，而發揮 SFBC 回應當事人的關鍵字之基本原則。

再之，在運用文字進行 RTW 時，也同時能提供諮商員思考如何捕捉當事人正向所在的空間：「第一個好處就是我可以有足夠時間思考啦！…可能可以是更精準的回應。那第二個好處會覺得說，比較輕鬆，就是說你要從文字裡面要抓正向的意義去反應的時候，…比較輕鬆 (COA039)」。另外，也有當事人表示在 RTW 中他只重視文字的表示，即使不會去運用平台中的其他功能（符號、表情、顏色…等）來表示自己的情緒與狀態，但是在透過和諮商員文字互動的過程中，仍然讓他感受到被了解及改善問題。

是以，SFBC 重視當事人與諮商員語言訊息的模式，不特別著重當事人非語言訊息的探究（陳秉華，民 87；de Jong & Berg, 2002），正符合在 RTW 中以文字為溝通方式、而無法看到非語言訊息的特性與模式 (Wright, 2002)。

### (三) 確認當事人的知覺而不強調情緒，適合網路情境

SFBC 認為，探索和確認當事人的知覺是在建構解決之道過程中的重要工作，而情緒只是當事人整體知覺的一個部分 (de Jong & Berg, 2002)，當當事人能有所行動及轉變知覺時，情緒會跟著轉變，所以 SFBC 不同意將當事人情緒獨立出來再深入探究之。從前述可知，當事人透過 SFRTW 最大的收穫及幫助是讓他能用另一個角度思考與改變知覺模式，而能對事情有不同的看法，進而能改善心情、面對問題，同時，又可以「獲得多一點方向 (CLA009)」、「然後引發、刺激我另外的處理方式 (CLE005)」、尋找屬於自己的解決方式，而獲得比之前因應方法更好的結果，所以心情變得更好；如此也支持了 SFBC 改變知覺、行動而改善其情緒的假定。

特別的是，有些當事人認為自己在情緒上很封閉，不喜歡主動跟別人說，也不曉得怎麼跟老師、同學、家人講，而在 RTW 中，透過和諮商員文字互動的過程中，「比較沒有壓力吧！…所以可以很放心的…跟老師講 (CLE006)」，如此，也讓當事人感受到不需表露與探討情緒，仍能有被瞭解及改善問題的效果。

是以，SFBC 重視當事人的知覺、不強調情緒的特性，正好適合運用於 RTW 中以文字為溝通方式，且無法容易觀察到對方情緒及感覺、或無法深入探究情緒的情境。

### (四) 諮商員非個人化的自我揭露，符合網路諮商匿名與虛擬的特性

SFBC 並不建議諮商員進行個人生命故事的自我揭露，以避免左右當事人的自我決定，或造成

諮商員藉自我揭露之實來滿足自己的需求。在本研究中採取諮商員與當事人雙匿名的狀態下進行 RTW；經由訪談發現，有當事人會透過虛擬的想像，認為「我覺得他（諮商員）一定是個很漂亮、很有氣質的大姊姊（CLH023）」，及「我好喜歡他（諮商員）喔！我覺得他一定很漂亮（CLH042）」，因而增進其諮商關係，甚至會認為「就是因為對他我什麼都不知道，所以其實我考慮的東西就不多，然後我反而覺得他可以很用心的去支持我，然後去替我諮商；因為是這樣，我反而在這幾次諮商，我就用最內心的真誠去諮商（CLH023）」。而此也正支持 Wright（2002）認為網路諮商的匿名性可讓使用者在表達上擁有較高的自由度與舒適性，同時也呼應 SFBC 不建議諮商員深度自我揭露的特點，是相當適合 RTW 中匿名及虛擬的特性。

其次，由於 SFBC 尊重與接納當事人的主觀知覺，即使諮商員發現當事人前後矛盾、或其他虛擬特質出現，仍然不會去面質他，如此也符合了網際網路的「空間虛擬實境」之意義（其並非指由電腦所創造出來與真實環境相似的虛擬實境，而是指藉由人類內在的心理反應之認同產生的一種真實的感覺）（黃少華、陳文江，民 91），因此 SFBC 的諮商員也接受此一真實：「網路平台上面…，虛擬是一個不可避免的真實嘛！如果當虛擬成為你當下的真實的時候，那我們就應該把它當成真實的情境去看待。那所以我轉換心境，把它當作真實情境去看待的時候，我覺得比較 ok（COA051）」，而當事人也會因此而產生改變。

然而，也有一兩位當事人由於無法知道諮商員的性別、年齡或是其他相關資料，會讓他較難以放心信任的去談，因為「如果都不知道是誰，我就不會想上線（CLA037）」。關於此，李書藝（民 94）曾表示，自我揭露是線上友誼的要素，於建立網路諮商關係時，透過文字的自我揭露會有助於網路諮商關係。是以，對於匿名與自我揭露的成效差異、喜好匿名或自我揭露與個人特質之間的相關、或是在 RTW 中該揭露諮商員基本資料到何種程度，皆是未來研究可以加以探討之處。

#### （五）強調短期與重視一小步的具體行動，易帶動當事人的改變

SFBC 強調短期晤談，也由於「SFBC…快速啊！對焦又快，因為當事人有很多人生的、一堆很長的歷史，那 SFBC 就短期，所以就能夠很快的對焦，然後也不用解決很大的問題，只要今天他丟出是這個東西，我們就來解決這個部分，只要這個東西他看到了，他有自己的能力跟長才，那其實他就可以再繼續解決其他相關的（COB035）」。亦即，SFBC「強調短期、強調一次諮商的精神，這在網路諮商來講適配性是比較高的…（COA110）」。

再者，SFBC 相信人們是一直不斷在改變，且改變是不斷在發生的（Berg & Miller, 1992），藉由行動可以帶來改變，因此在諮商的過程中會尋求造成當事人改變的一小步，因為 SFBC 相信當事人的一小步即可以帶來大改變（de Jong & Berg, 2002; Pichot & Dolan, 2003）。在許多研究也顯示，SFBC 具有良好的立即與追蹤輔導成效（李珮琳，民 94；林佩郁，民 91；彭智絹，民 94；黃雪瑛，民 92；蔡玉華，民 94；蘇世修，民 92；羅華倩，民 89），甚至在某些部分的追蹤成效還比立即輔導成效佳（李珮琳，民 94；黃雪瑛，民 92；羅華倩，民 89）。在本研究的 SFRTW，對絕大部分的當事人是有幫助的，特別是能產生不同於前的正向思考；同時，當事人也表示，透過 SFRTW，已讓她產生立即的小改變。但是由於本研究沒有設計追蹤訪談，以致於無法評估一小步之後是否造成當事人大改變的追蹤成效。所以有諮商員建議：「如果客觀來講，網路諮商可以延長它的時數與次數，跟一般的諮商不一樣的話，那我覺得相對性就會提高它的效能。因為以 SFBC 來講，以正向來講啦，當然就是可以提高它的效能啦！（COA200）」。簡言之，若是可以延長諮商次數及時間，並增加瞭解追蹤效果的研究設計，對於 SFBC 運用於 RTW 上效益的瞭解，或許會更為完整與深入。

#### （六）相信當事人是自己的專家，擴大賦能感以建構解決之道

SFBC 邀請當事人成為自己與生活的專家，以提高其尊嚴、擴大其賦能感（de Jong & Berg, 2002）。在本研究中，當事人亦覺得「他（諮商員）讓我覺得，他是比較瞭解我的…他也沒有給我

什麼建議，什麼都沒有，只是聽我說，因為他後來就跟我說：『嗯，我發現只要給妳自己一段時間去想，妳的問題通常都可以自己解決』，我會覺得，我被瞭解了，真的，我真的被瞭解到了（CLD 033）」。

再者，三位諮商員皆認為使用讚美與重新建構的技巧是使用次數最多且是最有用的技巧，同時也強調：「SFBC 這一派，對於某些人來講特別有功效，我覺得這是 SFBC 的關係，不斷的去問他們正向的資源，不斷的讚美他已經做到的部份（COC018）…」，也發現「那個 empower 是真的出得來，…那個 empower 在網路諮商裡面它是滿重要的，…很符合網路上人際交流的那種支持啊…所以我是覺得 SFBC 滿 match 網路的，就對了，滿合的」（COB050）。換言之，SFBC 企圖引發當事人賦能的意圖，頗符合網路人際的正面效應。

### 三、影響焦點解決網路即時諮商成效的因素

在此可分為諮商員 SFRTW 技術的運用、當事人特性、及 RTW 科技系統等的因素加以說明。

#### （一）諮商員運用焦點解決網路即時諮商技術的影響

##### 1. 諮商員熟練焦點解決短期諮商技術的影響

在本研究中令當事人印象最深刻的 SFBC 介入，包含因應問句、一般化、及關係問句、讚美、及家庭作業等，其中又以讚美與重新建構技術是諮商員認為最有幫助的介入。這些介入讓當事人獲得正向回饋、覺得被瞭解、能學習以新的角度思考與採取行動，顯見 SFBC 的技巧運用於 RTW 有其一定程度的特定效用。

的確，諮商員所採用的技術會對諮商結果的成功與否產生影響（Lambert, 1992）。SFBC 的許多技巧雖然可以一一的名列出，但由當事人的反應，可知仍需要諮商員的熟悉及靈活運用，才能建構出屬於當事人的解決之道。由於本研究邀請的三位諮商員所受 SFBC 的訓練背景不同，因此在運用其技術的方式及熟練度均有差異，可能會因此而影響諮商成效。例如，CLC、CLF 曾建議諮商員問話的方式應該更精準，而且 CLG 也認為「因為他（諮商員）只是我講出來，然後他就繼續問，針對我講的東西他就繼續問這樣而已。我覺得他問的會有點還蠻專業的，就是可以看得出那種『公式』的感覺（CLG038）」。所以 COB 曾反省自己使用 SFBC 技巧的巧妙度：「因為問奇蹟問句，如果解決了，會怎麼樣嗎？那時候會有什麼不一樣？他們（當事人）不會覺得有什麼不一樣，他們不覺得這會被解決。我覺得應該會有問題的應該會是我的用法，應該不是 SFBC 的問題或網路諮商的問題（COB045）」。

亦即，SFBC 的技巧於 RTW 情境中可發揮其一定程度的效用，但是諮商員若能對 SFBC 的所有技巧越為熟練與靈活運用時，或許越能提高 SFBC 在 RTW 中的具體成效。

##### 2. 諮商員熟悉焦點解決短期諮商於網路情境運作的影響

許多學者認為 SFBC 是適合運用在網路諮商上的一種學派（王智弘、楊淳斐，民 90a；李書藝，民 94；Derring-Palumbo & Zeine, 2005; Murphy & Mitchell, 1998）。同時，李書藝（民 94）由研究中發現：SFBC 的評量問句、例外問句、因應問句的簡短與簡單，很適合在 RTW 中使用。

在本研究中，於進行 RTW 前雖然曾進行諮商員訓練，但當時缺乏 SFBC 技巧對於網路諮商適用性的相關文獻與相關經驗，因此諮商員只能根據其平日運用 SFBC 於面對面諮商的經驗來進行 RTW。結果發現有些當事人相當滿意諮商員及其所運用的技巧，但也有當事人不懂諮商員所問的問句。例如，諮商員運用關係問句時，有些當事人可以直接反應，覺得有幫助，但也有當事人並不認為；又例如諮商員使用的讚美技巧，對一些當事人很有幫助，感覺被肯定、被瞭解；但有一兩位當事人認為由於無法看到諮商員的非語言行為，而會懷疑自己是不是真的像諮商員所說的那樣好。這也類似於李書藝（民 94）發現：在 RTW 中，SFBC 的關係問句、奇蹟問句則需要較多的引導才能發揮

較好的功能，且在引導時易被當事人的話打斷；至於一般化、重新架構則容易讓當事人拒絕接受諮商員的說法，因此需要小心使用。

而諮商員們也認為運用 SFBC 於 RTW 時需要有一些重新適應之處，例如 COA：「一開始確實會有不適應。…當我們習慣傳統諮商的時候，一開始轉成網路諮商的時候，確實會有不適應，對，你會擔心很多，因為不能面對面可能遭遇的困境。那你要說它最大的好處就是說當你諮商師將 SFBC 精神內化的時候，你會把所有的困境視為可以突破的限制而已，…就是一般化這狀況，讓自己去調整（COA049 & 200）」，而 COB 也有類似的看法。是以，於 RTW 的情境中，SFBC 的技巧的運用應與面對面諮商有所差異，也需有所轉化之。諮商員若能深入瞭解 SFBC 的各個技巧在 RTW 的適用情形及變化運用性，將很有可能提高 SFRTW 的成效，而此也是未來研究可以再加以開發探究之處。

## （二）研究對象特性的影響

### 1. 當事人與諮商員的適配度

從前述可知，不同的當事人對同一位諮商員所產生的感受，是有所差異的，且當事人也表示「…有時要看諮商員的個人特質。那我覺得有些諮商員可能..，世，一坐下來，他會讓你感到很緊張，或是最後的過程中，好像會有壓迫性的（CLE007）」，亦即「…諮商員很重要，剛好沒有 match 的話…不對味的話，就不會再講了（CLC062 & 64）」，所以當事人與諮商員的適配度亦成為諮商成效的影響因素之一。對此，未來研究或許也可探究於 RTW 中不同背景當事人所偏好的諮商員之相關特徵。

### 2. 當事人參與研究的動機

由於 RTW 是一種新興的諮商模式，加上招募當事人困難，因此本研究的研究對象，有些是對諮商有興趣，有些是基於對 RTW 的好奇而想來體驗一下，就是「想嘗試看看網路諮商或諮商是什麼樣的感覺（CLA001）」，這與李書藝（民 94）的研究對象參與動機相同。諮商員也發現，如果當事人「準備度越好、對自己目標越清楚，那個（諮商的）效果應該還會再好一點。就是他很快抓到重點嘛！然後很快有一個架構這樣（COC034）」。此外，SFBC 依據當事人的準備度分為來訪型、抱怨型、消費型（O'Hanlon & Weiner-Davis, 1989），明顯可見 CLC 及 CLF 為來訪型，CLH 及 CLE 為消費型，而其所知覺 SFRTW 的效果也有明顯的差別。所以，足見當事人參與研究的動機影響著諮商的成效，而此也是未來研究需要加以探究或控制之處。

### 3. 當事人的來談期望

當事人來談時的期望，會影響當事人對諮商成效的成功與否的評估（Lambert, 1992）。例如，於本研究中，有些當事人原本認為 RTW 因為沒有面對面，可能無法談得比較深，因而來談時期望不高，結果居然超出期望，因此出現 9 分、10 分的滿意程度；不過，也有當事人覺得「接受諮商後，我跟朋友之間是有很大的轉變，但是我的（來諮商的）預期是希望到可以跟大家打成一片（CLB020）」，或者期待諮商員可以給更多的建議與指導。所以，當事人「對那個期待還有定義，跟（諮商員）這邊是有落差的（COC022）」，也可能因未達當事人的期望而影響當事人對諮商整體成效評估。

由此可知，當事人來談時的期望，包括對 RTW 的期望以及求助目標的設定，會影響對諮商的滿意度。因此，若在進行 RTW 之前，有機會能針對當事人的期待給予澄清、討論或是清楚界定，或許能提高其準備度而能產生不同的諮商效果，而此即是網路諮商倫理還需要再加考量之處。

## （三）網路即時諮商科技系統的影響

### 1. 本研究網路平台之功能與使用成效

徐啓氤（民 94）的研究中顯示，當事人對於網路諮商系統本身設計的感受，會與當事人使用其他網路即時系統之經驗比較而有所影響。在本研究中經由訪談發現，大部分當事人都會將本 RTW 平



台與其他平台做比較，其中多數當事人覺得本 RTW 平台中，所設計的頭像表情、文字情緒、文字特效（放大、縮小、加底色、底線..等）及各種表情貼圖相當豐富有趣，甚至「第一次用的時候還每句話都用不同的顏色，因為覺得好玩這樣，每個表情都來試一下（CLC043）」。但是，也有當事人認為沒有時間熟練這些功能，甚至認為：「它應該要做一些熱（快速）鍵，像 MSN 一樣，按一個笑臉就跳一個圖示出來（CLD070）」，或認為「那個圖好像不是像 MSN 這樣，那麼輕易、簡單、一看就知道它是什麼意思（CLE039）」，甚至「就是那個表情才 4 個，太少了。然後像我們那個就是 MSN 就起多的，我就想說他可以去擷取 MSN 的（CLH007）」。是以，若能探究於 RTW 中應設計出哪些數量與性質的非語言訊息功能，又能兼顧使用的簡單、方便與快速性，將對諮商成效必有相當的貢獻性。

## 2. 電腦及網路系統對網路即時諮商進行的影響

依據王智弘等人（民 91）的研究調查發現，國內進行網路諮商者仍有許多技術上的限制，而李書藝（民 94）亦表示，進行 RTW 時易因電腦相關設備而影響諮商的進行。在本研究進行 RTW 的過程中，雖然大抵而言「系統還不錯！」（COB170），但也曾出現伺服器所在地臨時停電而無自動供電系統、無法順利登入平台、遇不到諮商員、電腦當機等狀況，而其中最常見的為同一時段有兩組以上諮商員與當事人在平台中進行諮商時，系統會有延遲的狀況出現因而影響到諮商的進行。此時，本研究的研究團隊會居中以電話協調與聯繫，確認當事人與諮商員是否順利進行諮商，或是進行立即性的問題解決，所以有些當事人覺得還好、不會受影響，但仍有許多當事人覺得「最差的是，就是那個網路連線的部分，比較沒辦法說..。像我那時候一直登入登入，會覺得好煩喔（CLG068）！」或者因為「速度很慢，尤其在對話上，就會很浪費時間（CLC054）」，或會覺得問題拋出來沒有辦法立即獲得解決，因而影響參與諮商時的情緒與意願，或是有情緒中斷、不想再談的感覺。

由於進行 RTW 必須以電腦及網路做為媒介，因此在進行 RTW 時，電腦與網路相關系統的順暢性，對於諮商成效具有舉足輕重的影響力。是以，必須多加克服所有電腦或網路相關系統的技術問題，讓 RTW 可以順暢的進行；又或者如同 Kraus, Zack 和 Stricker（2004）所言，當遭遇技術失效問題（technological failure）—包含斷線、失連、當機等，網路諮商工作人員必須先告知使用者，當以促使其產生良好的心理建設，而做好「RTW 使用之期望管理」，如此將會減低其對當事人的負面影響，並提升其諮商效益。

## 結論與建議

### 一、結論

本研究旨在探討當事人所知覺之 SFRTW 的成效，進而探討 SFBC 於 RTW 的適用性，並瞭解影響 SFRTW 的因素。本研究邀請為 8 名女大學生與 3 位諮商員進行配對，並接受每週一次、一次約 50 分鐘、為期 2-6 次的 SFRTW。當事人與諮商員的事後訪談為主要研究資料，所有研究資料以質性研究的方法進行分析。本研究支持 SFRTW 有其成效性，而且發現：（1）當事人知覺助益性高，且以擴大多元正向思考為主；（2）當事人知覺預期目標達成程度高，且受個別預期心理影響；（3）當事人對諮商員滿意度高，且受到諮商員專業性的影響；（4）當事人知覺的整體收穫與滿意度高，且受到網路諮商特性的影響。本研究亦發現 SFBC 乃適用於 RTW，因為 SFBC：（1）著重正向肯定而無面質之特色，易於建立網路諮商關係；（2）尊重當事人的語言勝於非語言訊息的特性，適合網路溝通模式；（3）確認當事人的知覺而不強調情緒，適合網路情境；（4）諮商員非個人化的自我揭露，符合網路諮商匿名與虛擬的特性；（5）強調短期與重視一小步的具體行動，易帶動當事人的改變；（6）相信當事人是自己的專家，擴大賦能感以建構解決之道。至於影響 SFRTW 成效的因素至少可有：（1）諮商

員 SFRTW 技術的運用：包括諮商員熟練 SFBC 技術及其於網路情境運作的影響；(2) 當事人特性：包括當事人與諮商員的適配度、當事人參與研究的動機與來談期望；(3) RTW 科技系統：包括本研究網路平台之功能與使用成效，以及電腦與網路系統的因素等。

## 二、研究限制

本研究的研究限制至少有以下幾點：

1. 本研究參與研究的諮商員及當事人人數不多，且只邀請了 8 位女大學生，在人數上偏少，且僅以女性大學生為對象，無法推論至其他背景的當事人。

2. 本研究以當事人與諮商員事後訪談為主要研究資料，並無量化研究資料來源；且當事人事後訪談時間在晤談結束後的三日至二週內的時間皆有，而諮商員則在晤談結束一個月內接受訪談，其時效性較之立即訪談者低。

3. 參與本研究的 3 位諮商員有關 SFBC 的訓練一致性不一；且諮商員在參與本研究的過程中並未設有督導的機制，其有一定程度的變異性在。

4. 本研究乃於實際的網路情境進行諮商，乃有別於傳統的面對面諮商；但本研究的 RTW 仍以傳統諮商的時間結構（如每週一次、一次 50 分鐘）進行之。

## 三、建議

根據本研究的結果與討論、研究限制以及研究者的觀察紀錄，本研究的建議如下。

### （一）對網路即時諮商實務工作者的建議

1. 諮商員應熟練所用諮商派別在網路即時諮商情境中的應用

RTW 的溝通模式有別於一般的面對面諮商，而在本研究亦發現諮商員對於 SFBC 的熟練度及其應用於 RTW 的熟悉度，會影響諮商成效。故而建議未來相關實務的諮商員除了需要更加熟悉所採用的理論及技術之外，還需要有該學派運用於 RTW 的特定訓練，以使該學派順利轉化於 RTW 中應用，或可使諮商成效可更為提高。

2. 網路即時諮商使用者應熟悉網路即時諮商平台

由於要彌補在 RTW 中無法觀察到非語言訊息且具有難以表達情緒的特性，通常在 RTW 平台中都會設計許多附加功能以補足這些限制。因此，本研究團隊發現，RTW 使用者曾經參與 RTW 或網路即時通訊的經驗，及其對網路諮商平台的熟悉度，將會影響諮商過程的流暢性，所以諮商員及當事人若能在進行 RTW 前更為熟悉所採用平台的功能及其使用方式，將能減少雙方為了熟悉平台操作的運用而分散注意力，或者為了測試功能而浪費時間，因而影響了在有限時間下的 RTW 相關成效。

3. 建構效能良好的電腦、網路、及相關之科技輔助設備

根據文獻及本研究結果得知，進行 RTW 之必備工具（電腦、網路）對於網路諮商之進行及其輔導相關成效，具有舉足輕重的影響力。因此，採用效能良好的電腦及網路，才不會有電腦當機、網路延遲的情況，而影響 RTW 的成效。是以，於必要時除了有良善的事先說明之外，也可配合採用相關設備，例如視訊、網路電話，以針對不同需求的當事人提供最適合的服務。

4. 協助當事人預備進入網路即時諮商的合理期待

本研究發現，當事人對於 RTW 的瞭解及對其合理的期待，是影響諮商成效的重要因素與倫理議題；故於實務使用時，應發展出如何促使當事人預備進入 RTW 的相關機制，是一項必備的措施。

### （二）未來研究建議

1. 擴大參與對象與研究資料的多元化

未來研究可增加諮商員與當事人的參與人數，或可邀請不同性別、學歷、年齡、職業、身心狀況

或需求（如人際、生涯等議題），以瞭解 SFRTW 的多元應用性與效果所在。再者，未來研究可運用 IPR 等方式進行時效性高且更為深入的訪談；或者，可增加量化設計、追蹤訪談與測量，以及諮商歷程分析或正負向的重要事件，以使研究結果更具價值性與推論性。

#### 2. 建置焦點解決網路即時諮商的進行模式

RTW 採用文字溝通的特性，應是不同於傳統面對面諮商中以語言溝通的模式，加上文字溝通的速度較語言表達為慢，所以，將 SFBC 運用於 RTW 中，其晤談次數及每次晤談時間是否亦應有別於傳統諮商（例如將一次晤談時間增長）？而此是未來研究亟需進一步探討之處。

#### 3. 深入諮商員專業因素的影響之探討

於未來研究中，應增加對諮商員 SFBC 或 SFRTW 能力之中介變項一致性程度的控制；例如，增加對諮商員 SFBC 能力的檢定以及增加督導的機制。此外，本研究的諮商員背景皆為保密且僅以時間因素配對，而有關諮商員基本資料的揭露程度之效益與影響，以及不同諮商員背景與當事人的適配性，亦是未來值得加以探究之處。

再者，諮商員對於網路中文字表達、對 RTW 情境的熟悉以及運用 SFBC 於 RTW 的熟練度，乃對諮商成效具有舉足輕重的影響力。是以，在進行 SFRTW 前，諮商員需接受什麼樣內容與項目的特定訓練？又要進行多久？是未來 RTW 研究非常值得進一步探索的方向。尤其，本研究只邀請 SFBC 取向的諮商員參與研究，然而，其他取向的諮商員所發揮的效益又會有何不同？亦可成為未來研究的重點方向。

#### 4. 建構網路即時諮商軟硬體設備及成效之探究

在本研究所採用的 RTW 平台中，為了彌補在網路中無法面對面、無法觀察到非語言行為的缺失，因此增設許多頭像表情、文字特效、及表情貼圖等功能，希望藉此提升諮商成效。但這些符號及特效的成效為何？哪些較為常用且具有正面之輔助成效？哪些符號不適用？數量多少才能發揮選詞空間但又不會影響晤談？皆是有待進一步研究的主題。甚至，未來關於何種對象適合搭配何種科技輔助設備（例如：視訊、網路電話）及其對 RTW 的助力或是阻力為何，亦值得進一步探究之。

尤其，如 Derring-Palumbo 和 Zeine（2005）所強調，目前相當流行的公共論壇、聊天室、免費或付費之電子郵件及傳訊軟體（如 MSN、Yahoo 即時通、AOL Messenger）等均是不符合資訊保密與隱私的不適當工具。因此基於倫理考量，未來需研發以設計一套出符合諮商倫理的 RTW 系統，仍為相當必要之舉。

## 參 考 文 獻

- 中國輔導學會（民 90）：中國輔導學會諮商專業倫理守則（90 年版）。中國輔導學會網站：<http://www.guidance.org.tw/ethicnew-old.shtml>。檢索日期：民 94. 12. 20。
- 王郁文（民 90）：大學生網際網路使用行為、性別、社會焦慮與網路諮商意願、生活適應問題、接受網路諮商意願之研究。國立政治大學教育學研究所碩士論文。
- 王智弘（民 87a）：網路上提供諮商服務所涉及的倫理考慮。應用倫理研究通訊，7 期，1-6 頁。
- 王智弘（民 87b）：網路諮商的倫理議題。輔導季刊，34 卷，3 期，8-16 頁。
- 王智弘（民 89）：網際網路對於助人專業帶來的契機與挑戰。中國輔導學會主辦「2000 諮商專業發展技術研討會」宣讀之論文（台北）。
- 王智弘、林清文、劉淑慧、楊淳斐、蕭宜綾（民 91）：台灣地區網路諮商發展現況與倫理議題研究。國立台灣大學主辦「台灣心理治療學會第一屆第二次會員大會暨學術研討會」宣讀之論文（台北）。

- 王智弘、楊淳斐 (民 87)：網路諮商的發展現況與其涉及的倫理議題。載於中國輔導學會 (主編)：輔導學大趨勢 (449-476 頁)。台北：心理。
- 王智弘、楊淳斐 (民 90a)：網路諮商中可行之理論取向與實務技巧。輔導季刊，37 卷，4 期，20-27 頁。
- 王智弘、楊淳斐 (民 90b)：網路諮商服務的倫理議題。清華大學主辦「E 世代的網路諮商研討會」宣讀之論文 (新竹)。
- 吳倩儀 (民 93)：網路團體諮商方案對國小高年級害羞兒童輔導成效之研究。國立臺南師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 李書藝 (民 94)：以網路即時通為媒介之焦點解決取向網路即時諮商研究。國立彰化師範大學輔導與諮商研究所碩士論文。
- 李珮琳 (民 94)：焦點解決取向團體諮商成效及其療效因子之分析研究～以國中低自尊學生為例。國立高雄師範大學輔導與諮商研究所碩士論文。
- 李偉斌 (民 91)：網路即時諮商中工作同盟、晤談感受與諮商員口語反應之歷程分析。國立屏東師範學院教育心理與輔導研究所碩士論文。
- 李雅萍 (民 92)：2003 年我國家庭資訊通信技術應用概況。經濟部技術處產業電子化指標與標準研究計畫 / 資策會 ACI-FIND。經濟部技術處網站：[http://www.find.org.tw/0105/howmany/howmany\\_disp.asp?id=65](http://www.find.org.tw/0105/howmany/howmany_disp.asp?id=65)。檢索日期：民 94. 10. 18。
- 林世鴻 (民 92)：大專生電子郵件諮商中當事人特性 - 諮商員口語反應與諮商員滿意度分析。國立台中師範學院諮商與教育心理研究所碩士論文。
- 林佩郁 (民 91)：焦點解決取向團體諮商對國小單親兒童輔導成效之研究。國立彰化師範大學輔導與諮商研究所碩士論文。
- 周玉真 (民 94)：焦點解決短期諮商中關鍵問句的運用與當事人反應之分析研究。教育心理學報，36 卷，4 期，335-355 頁。
- 徐啓氤 (民 94)：以科技接受模式探討網路諮商使用意願之影響因素。國立暨南國際大學資訊管理研究所碩士論文。
- 張勻銘 (民 93)：以全球資訊網為介面之認知治療網路即時諮商—以憂鬱情緒當事人為例。國立彰化師範大學輔導與諮商學研究所碩士論文。
- 張佳雯 (民 92)：焦點解決諮商應用於國中生人際關係之研究。國立台中師範學院諮商與教育心理研究所碩士論文。
- 張景然 (民 89)：準諮商員的網路即時諮商經驗：一個諮商員訓練課程的初探性實驗。中華輔導學報，9 期，89-129 頁。
- 張德聰 (民 88)：運用焦點解決法於成人生涯轉換諮商成效之研究。國立台灣師範大學教育心理與輔導研究所博士論文。
- 張德聰、黃正旭 (民 90)：「張老師」網路諮商求助當事人之特性分析與未來展望。輔導季刊，37 卷，4 期，28-31 頁。
- 許維素 (民 91)：中學教師焦點解決短期諮商訓練課程方案成效之研究。教育心理學報，33 卷，2 期，57-78 頁。
- 許維素 (民 92)：焦點解決短期心理治療的應用。台北：天馬。
- 陳秉華 (民 87)：學習心得與疑問。載於許維素等著：焦點解決短期心理諮商 (183-204 頁)。台北：張老師。
- 陳清泉 (民 89)：焦點解決諮商成效之研究—巡迴架構分析法的應用。國立台灣師範大學教育心理與

輔導研究所博士論文。

陳淑萍 (民 88)：大學生電子郵件的使用行為與人際關係之探討。東吳大學企業管理學研究所碩士論文。

彭智絹 (民 94)：焦點解決取向團體方案對國小五年級害羞學童之成效研究。臺北市立師範學院國民教育研究所碩士論文。

黃少華、陳文江 (民 91)：重塑自我的遊戲：網路空間的人際交往。嘉義：南華大學社會所。

黃雪瑛 (民 92)：焦點解決短期諮商生涯團體對大學生生涯自我效能輔導成效之研究。國立暨南國際大學輔導與諮商研究所碩士論文。

蔡玉華 (民 94)：焦點解決團體諮商對國小兒童負向情緒輔導成效之研究。國立花蓮師範學院輔導碩士班碩士論文。

賴瑞芳 (民 94)：焦點解決短期諮商 (SFBT) 的問話模式 - 以人際困擾當事人為例。諮商與輔導，239 期，8-11 頁。

羅華倩 (民 89)：焦點解決取向團體諮商對高職害羞學生輔導成效之研究。國立高雄師範大學輔導與諮商研究所碩士論文。

蘇世修 (民 92)：焦點解決取向團體諮商對國中男生生氣情緒管理成效之研究。國立臺灣師範大學教育心理與輔導研究所碩士論文。

Berg, I. K., & Dolan, Y. (2001). *Tales of solution: A Collection of hope-inspiring stories*. New York: W.W. Norton & Company.

Berg, I. K., & Miller, S. D.(1992). *Working with the problem drinker : A solution focused approach*. New York: W. W. Norton & Company.

Beyebach, M., Sanchez, M. S., de Miguel, J. A., de Vega, M. H., Hernandez, C., & Morejon, A. R. (2000). Outcome of solution-focused therapy at a university family therapy center. *Journal of Systemic Therapies, 19*(1), 116-128.

Cohen, C. E., & Kerr, B. A. (1998). Computer-mediated counseling: An empirical study of a new mental health treatment. *Computer in Human Service, 15*(4), 13-26.

Colby, K. M., Watt, J. B., & Gilbert, J. P. (1966). A Computer method psychotherapy: Preliminary communication. *Journal of Nervous Practice, 1*, 59-69.

David, T. E., & Osborn, C. J. (2000). *The solution-focused school counselor*. Accelerated development.

de Jong, P., & Berg, I. K.(2002). *Interviewing for Solutions* (2nd ed.). CA : Wadsworth.

de Jong, P., & Hopwood, L. E.(1996). Outcome research on treatment conducted at the Brief Therapy Family Center. In S. Miller, M. Hubble, & B. Duncan (Eds.), *Handbook of solution-focused brief therapy* (pp. 272-298). San Francisco: Jossey-Bass.

de Shazer, S. (1985). *Key to solution in brief therapy*. New York: W. W. Norton & Company.

de Shazer, S., Berg, I. K., Lipchik, E., Nunnally, E., Molnar, A., Gingerich, W., & Weiner-Davis, M. (1986). Brief therapy: focused solution development. *Family Process, 25*, 207-221.

Derrington-Palumbo, K., & Zeine, F. (2005). *Online Therapy: A Therapist's Guide to Expanding Your Practice*. New York: W. W. Norton & Company.

Franklin, C., Biever, J., Moore, K., Clemons, D., & Scamardo, M. (2001). The effectiveness of solution-focused therapy with children in a school setting. *Research on Social Work Practice, 11*(4), 411-434.

Kirk, J. J. (2000). Web-Assisted Career Counseling. *Journal of Employment Counseling, 7*, 146-159.

Kraus, R., Zack, J. S., & Stricker, G. (2004). *Online Counseling: A Handbook for Mental Health*

- Professionals*. CA: Elsevier Academic Press.
- Lambert, M. J. (1992). Implications of outcome research for psychotherapy integration. In J. C. Norcross & M. R. Goldfried (Eds.), *Handbook of psychotherapy integration* (pp.94-129). New York: Basic Books.
- McDonald, A. J. (1994). Brief therapy in adult psychiatry. *Journal of Family Therapy*, 16, 415-426.
- Murphy, L. J., & Mitchell, D. L. (1998). When writing helps to heal: e-mail as therapy. *British Journal of Guidance & Counseling*, 26, 21-32.
- National Board for Certified Counselor (1998). *Standards for the ethical practice of WebCounseling*. Retrieved March 28, 2005, from <http://www.nbcc.org/westandards.htm>
- National Board for Certified Counselor (2001). *The Practice of Internet Counseling*. Retrieved March 28, 2005, from <http://www.nbcc.org/ethics/webethics.htm>
- NewBurger, E. C. (2001). *Home Computers and Internet Use in the United States: August 2000. Current Population Reports*. Retrieved September 30, 2005, from <http://www.census.gov/prod/2001pubs/p23-207.pdf>
- Norcross, J. C., Hedges, M., & Prochaska, J. O. (2002). The Face of 2010: A Delphi Poll on the Future of Psychotherapy. *Professional Psychology: Research and Practice*, 33(6), 316-322.
- O' Hanlon, W. H., & Weiner-Davis, M. (1989). *In search of solution: A new direction in psychotherapy*. New York: Norton.
- Pichot, T., & Dolan, Y. (2003). *Solution-focused brief therapy: its effective use in agency settings*. New York: The Haworth Clinical Practice Press.
- Polk, G. W. (1997). Treatment of problem drinking behavior using solution-focused therapy: A single subject design. *Crisis Intervention & Time-Limited Treatment*, 3(1), 13-24.
- Theresa, K., & Stephanic, V. (1999). Treatment effects with an adolescent abuse survivor's group. *Child Abuse & Neglect*, 25, 477-485.
- Wagman, M. (1984). Using Computers in Personal Counseling. *Journal of Counseling and Development*, 63, 173-176.
- Walter, J. L., & Peller, J. E. (1992). *Becoming solution-focused in Brief therapy*. New York: Brunner/Mazel.
- Waskett, C. (2006). The SF journey. *Therapy Today*, 17(2), 40-42.
- Winzelberg, A. (1997). The Analysis of an electronic support group of individuals with eating disorders. *Computer in Human Behavior*, 13, 393-407 °
- Wright, J. (2002). Online counseling: learning from writing therapy. *British Journal of Guidance & Counseling*, 30, 285-298.

收稿日期：2006年11月13日

一稿修訂日期：2007年02月26日

二稿修訂日期：2007年04月26日

接受刊登日期：2007年04月27日

Bulletin of Educational Psychology, 2007, 39 (2), 217-239  
National Taiwan Normal University, Taipei, Taiwan, R.O.C.

## The Effects and Related Issues of Solution-Focused Real - Time Webcounseling on Female College Students

Wei-Su Hsu

Department of Educational  
Psychology and Counseling  
National Taiwan  
Normal University

Hui-Chun Cheng

Graduate Institute of  
Guidance and Counseling  
National Chi Nan  
University

Yu-Fen Chen

Department of Information  
Management  
Southern Taiwan  
University

This study aimed to (a) examine clients' perceived the effects of solution-focused real-time webcounseling, (b) examine the suitability for adopting solution focused brief counseling on real-time webcounseling, and (c) discover the key factors influencing the effects of solution focused real-time webcounseling. Eight female clients and three counselors participated in the study and were randomly matched. Each client received the solution-focused real-time webcounseling once a week for two to six weeks, and each webcounseling time was about 50 minutes long. All the clients and counselors were interviewed after counseling and each interview was transcribed, while the observation record of researchers and each webcounseling process record were used as the assistant information. Data were analyzed by qualitative research methods. The major findings and discussions of this study included: (a) all the clients felt satisfied and felt that solution-focused real-time webcounseling was helpful, (b) the suitability for adopting the solution focused brief counseling on webcounseling was supported, and (3) the key factors influencing the effects of solution focused real-time webcounselings included the techniques used by the counselors, characteristics of the clients, and the technical system issues of webcounseling. Finally, based on the results of this study, some important suggestions for webcounseling and future studies were provided.

**KEY WORDS:** real-time webcounseling, Solution-focused brief counseling, Solution-focused real-time webcounseling, webcounseling,

