

國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系
教育心理學報，2011，42 卷，4 期，631-654 頁

優勢中心取向生涯諮商之諮商歷程 與療效內涵探究*

王玉珍

國立台北教育大學
心理與諮商學系

田秀蘭

國立台灣師範大學
教育心理與輔導學系

朱惠瓊

國立林口高級中學
輔導室

葉寶玲

朝陽科技大學
學生發展中心

研究目的為探究優勢中心取向生涯諮商之諮商歷程與療效內涵。參與者為 14 名已婚的職業婦女，年齡介於 28 到 47 歲之間（平均年齡為 36.64 歲，標準差為 5.40）。參與者均接受 6 到 8 次短期優勢中心生涯諮商，並於諮商結束後一週進行訪談。研究工具為研究者所擬定之訪談大綱，以半結構式訪談進行資料蒐集，所得資料以質性研究中的紮根方法進行分析，並以參與者諮商過程中所填寫之晤談感受作為輔助分析的資料。研究結果歸納出影響諮商歷程的因素為個人的內在準備、諮商介入、外在事件影響以及療效內涵等四部份。其中療效內涵又可歸納為自我內在系統的認知、情感與行動層面、外在脈絡系統的人我關係與工作層面以及統轄系統的因應策略與自我效能等層面，據此結果提出一諮商歷程與療效內涵的改變機制模式。本研究根據上述研究結果進行討論，最後針對未來研究以及實務工作等提出相關具體建議。

關鍵詞： 生涯諮商、諮商歷程、諮商療效、優勢中心取向、雙生涯女性

相較於過去傳統社會，忙碌於家庭和工作間的雙生涯女性在現今已十分普遍。具有妻子、母親、工作者等多重角色，雙生涯女性的生活情形，特別是身心健康與工作滿意值得關注。過去生涯理論中對雙生涯女性的探究較少，能夠真正應用於實務層面也不多見。對雙生涯女性而言，生涯議題無法從單一問題去解決，因此探討結合多重角色的整合取向、整合職場心理健康、生活滿意與平衡等工作與生活的諮商方法是有必要的。

* 本篇論文通訊作者：王玉珍，通訊方式：yujen.psy@gmanil.com。

** 本論文係王玉珍提國立台灣師範大學教育心理與輔導研究所博士論文的部份內容，在田秀蘭教授的指導下完成。並曾於台灣輔導與諮商學會 2009 年會中發表。

一、雙生涯女性職場心理健康和生活滿意

職場健康心理學 (Occupational Health Psychology, 陳禹、黃詠香、DeArmond, 2005) 已經發展成爲心理學的一個新領域, 這個新興領域的興起, 意味著工作族群的生活品質與心理健康已逐漸受到重視。工作者容易被關注的焦點較多是工作績效等硬性 (hard) 的效標, 軟性的議題 (soft) 像是生活滿意的議題常不被看重 (Wright & Cropanzano, 2000)。生活滿意的內涵主要爲幸福感受、快樂感、工作滿意以及因應平衡等層面 (田秀蘭, 2006)。研究指出, 個人之幸福感受、工作滿意、因應平衡等生活滿意與整體工作績效息息相關, 例如工作干擾家庭愈嚴重, 個人工作滿意程度就愈低, 對組織的承諾亦愈低 (Namasivayam & Mount, 2004; Behson, 2002)。另一方面, 多重角色也可以是幸福感受來源, 像是 Schoon、Hansson 及 Salmela-Aro (2005) 研究發現, 有伴侶的生活滿意分數高於離婚者, 工作者比未有者生活滿意更高。此外像是工作專業性、結婚與否 (Schoon et al., 2005)、有無孩子、有幾個孩子、先生的支持與否 (Philips & Imhoff, 1997) 以及先生的支持與否 (莊惠敏, 2002) 等, 都是影響雙生涯女性幸福感受的主要因素。

就性別因素方面, 許多研究 (Behson, 2002; Netemeyer, Boles, & McMurrian, 1996; Namasivayam & Mount, 2004; Sinacore-Guinn, Akcali, & Fledderus, 1999; Clark, 2001) 指出, 性別在工作適應相關議題中具有較明顯的差異, 女性比男性擁有較少的資源, 較少的配偶支持, 女性呈現出較多的衝突、壓力以及需要協助的地方。從女性生涯阻礙的內外因素而言, Crites (1969) 指出生涯發展的相關阻礙可歸納爲內在衝突和外挫, 前者像是自我觀念及成就動機, 後者如性別或年齡上的歧視。田秀蘭 (1999) 指出, 女性的生涯阻礙因素, 可分爲背景、個人/心理及社會/人際等因素。在社會/人際因素方面包含支持來源、小孩照顧、結婚或者原生家庭等。Fitzgerald 和 Harmon (2001) 指出, 影響女性生涯發展的相關層面, 除了個人層面外, 還包括個人和社會環境的互動, 以及社會因素對女性的影響。其強調, 社會因素對女性生涯發展有深遠的影響, 來自像是媒體、經濟、職場、家庭、教會、學校及重要他人等。受到社會文化價值的影響, 女性也會思考「女性應是怎樣的、女性要成爲怎樣」, 這些在不知不覺中, 常是左右女性生涯抉擇的主要因素。雖然社會型態已經改變, 但是傳統的性別角色卻仍深植於多數人的心中, 亦即女性即使在工作, 仍必須操持家務, 亦是家庭中的主要照護者。學者們 (Farmer, 1997; Morgan & Foster, 1999; Coogan & Chen, 2007) 指出, 工作家庭的角色衝突與女性性別角色成長經驗息息相關。成長經驗與社會文化脈絡隱微但深遠的影響, 對女性生涯發展影響極大。有時, 社會脈絡中的性別歧視形成了社會、心理、制度以及政經等層面的阻礙, 以致於女性很難自主地掌握他們的生涯選擇, 難以有滿意的生活。同時, 行政院主計處公佈的資料 (2004) 顯示, 國內女性就業在不同的年齡比較中呈現 M 型, 顯示女性有二度就業的現象, 國內女性決定去留勞動市場, 主要原因是結婚和生育及料理家務爲主要的考量因素。國內研究 (劉淑瑛, 2004; 常慧娟, 1993) 發現子女數愈多, 婦女未就業的時間愈長, 再就業的時間也晚。Jennifer (2009) 也發現, 女性是否重返職場與第一個孩子出世的時間也有關係, 離職時第一個孩子尚未出世者, 其重返職場的比例就比較高。這反映婦女在家庭與工作二者中間似乎存著相互衝突的關係, 女性工作與家庭之間的衝突與因應內涵, 備受關注。

雙生涯女性常在付出工作的同時, 也把家庭照顧、養育子女的責任加諸於自己身上, 若此時遭遇到自我需求與家庭照顧的衝突時, 往往會認爲自己對家庭的付出不夠, 是個不夠好的母親、妻子或媳婦, 這經常是困擾或衝突的起源。可是若能區辨這樣的自責, 其實與自小生活經驗與文化脈絡所內化價值觀息息相關, 覺察自我信念與價值後, 內心的自責通常能較爲紓解, 也能從客

觀的角度尋求因應之道。雙生涯女性的生涯諮商不只在於解決問題，而更在於發現既有資源以及產生因應能力和效能。優勢中心取向諮商，為一提升優勢力量，整合多重角色，並注重文化脈絡影響之諮商方法。本研究即在了解此一諮商方法對雙生涯女性的生活及工作滿意之療效內涵，以作為生涯或職業諮商相關實務工作之參考。

二、優勢中心生涯諮商

優勢中心治療 (strength-centered therapy, Wong, 2006a, 2006b) 是近年來受到後現代思潮的社會建構主義以及正向心理學等影響下所產生的新興諮商方法。「優勢」(strength) 是指讓個體的生命感到滿意、滿足，有意義感以及協助個體因應生命的力量。正向力量包含四個主要來源 (Fredrickson & Losada, 2005)：1. 美善的 (goodness)，包含快樂感、滿足及優良的機能；2. 有生產力 (generativity)，包括寬廣的思緒與行動及有彈性的行為，3. 成長性的 (growth)，包括從個人和社會的資源中獲益；及 4. 復原力 (resilience)，包括從逆境中存活與成長。因此優勢是指在文化脈絡的考量下，個人所感受到的快樂、滿足感受，成長性的，意義感以及能從逆境中存活與成長的一種正向力量。優勢中心治療即是運用個人的優勢力量，作為促進當事人改變的一種諮商方法，當事人從過去或現在的正向經驗中找到他們的優勢，建立他們存在的能力 (Smith, 2006)，並思索如何應用於未來的生活 (Schutt, 2007; Wong, 2006a)。這是與過去理論取向強調問題的黑暗面不同之處。然而，不只是聚焦於正向優勢，其也不會忽略問題的根源與評估，強調問題解決與提升正向優勢二者並重 (Smith, 2006)，情緒的宣洩與涵容仍是必要的。

Wong (2006a) 的優勢中心治療概念中包含社會建構的觀點，主張「問題」或是疾病其實是社會的共識中所產生出來的一般標準。優勢特質是特殊脈絡下所據以表現的行動 (actions)，十分強調情境脈絡的影響，亦主張案主與治療師一起重新共構案主對主觀覺知經驗的重要。雙生涯女性常有的自責或罪惡感的確與社會價值標準有很大的關聯。另一學者 Schutt (2007) 則是結合應用於組織系統的欣賞探察方法 (Appreciative Inquiry) 和正向心理學的優勢取向，應用於生涯發展領域，目的在結合與創造工作與生活的平衡，稱之為生涯發展的優勢中心取向 (Strength Base Approach)。Schutt 將生活中不同角色的意義納入優勢中心生涯諮商的概念中，對具有多重角色且其為不同意義的雙生涯女性而言可說十分契合。

優勢諮商中的當事人如何形成改變？Fitzpatrick 和 Stalikas (2008a) 指出，正向情感是治療改變的主要機制 (generators)。正向情感經驗會使人的思考變得更彈性、更擴展，能以更開放的態度迎接不同的問題解決方法，同時，正向情感會鬆綁或取代個人過於窄化或負向的觀點。當正向情感增加了，負向觀點鬆綁，就會產生更多的行動力。Fitzpatrick 和 Stalikas (2008b) 認為，諮商或心理治療應積極運用正向情感，來促成個人的改變。上述的優勢諮商觀點雖具有完整的概念，但其療效情形卻尚未有相關研究探討。在台灣，田秀蘭 (2007) 參考 Schutt (2006) 架構，發展單次優勢諮商的介入策略，並探究其對生活滿意層面之介入效果。雖然結果並未顯示其效果與其它兩個敘事取向介入策略有顯著不同，但其研究也顯示療效內涵的確需要再進一步探究，這也是國內在優勢諮商策略發展的開始。優勢中心諮商方法具未來觀點，也著重生活的行動層面，因此研究療效的時間或許不急著於諮商後馬上進行，而也可從質性研究的角度，在諮商後訪談參與者的療效情形，以獲得與量化研究不同的結果。

本研究主要在了解優勢中心取向生涯諮商之諮商歷程與療效經驗。關於生涯諮商的定義，Hansen (1997, 2001) 指出工作與其他的人生角色有密切的關係，有意義的生涯發展在於能整合生

活中的不同角色，因此本研究採取其觀點，生涯諮商的範圍是較為廣泛的，除了與工作直接相關的困擾外，與雙生涯女性相關的其他生活議題也包含在內。諮商模式則參考 Wong (2006a) 及 Schutt (2007) 等人的優勢中心諮商架構所建立。從案主敘說過去與現在經驗中萃取優勢力量，產生正向優勢的新觀點，並能將此連結到其當下的問題情境，並運用新的方式開展未來行動或解決問題，為包含過去、現在與未來的時間向度以及包括生活、工作等多重空間向度。模式包括四大巨集，並細分為十大段落以及 29 個細項，如表 1 所示。

表 1 雙生涯女性優勢中心生涯適應諮商模式：巨集、段落與細項

巨集與段落	細項
探索評估巨集	
段落一：諮商的開始	1-1 發現角色衝突、發現生活困境、具有諮商動機
段落二：陳述困擾問題	2-1 陳述困擾問題，探索其成因、背景、脈絡 3-1 探索工作價值、評估自身能力及與工作的適配、認識工作中自我表現的優缺點、轉換經驗
段落三：探索、評估、認識成長經驗與現在生活角色的內涵與影響	3-2 探索成長經驗與重要他人的教養經驗 3-3 探索母職的價值與脈絡影響 3-4 探索婚姻經驗、婆媳議題 3-5 探索人際經驗 3-6 了解角色間相互關連經驗
深化覺察巨集	
段落四：洞察自我內在價值與需求，統整正負向經驗	4-1 內在信念、價值或生命的意義受到衝擊 4-2 洞察、接納與整合自我內在不同的價值、需求、信念。
段落五：覺察型塑社會文化與性別經驗的內涵	5-1 體察自己在信念、生活角色中所受到社會文化的影響以及自我的因應方式為何 5-2 接納、體察負向情緒，體察內化價值與內在需求之間的衝突，進而產生趨向平衡的動力
段落六：覺察角色間衝突與既有因應方式	6-1 覺察角色間衝突的內涵 6-2 覺察、認識衝突的舊有或現有的因應方式 6-3 察覺失衡，或一個角色已經獲得滿足，對其他角色開始調整的動機與動力 6-4 認識、覺察、接納衝突角色之背後需求後，能對衝突的內涵有所區隔
改變巨集	
段落七：優勢的萃取和應用	7-1 優勢的認識、拓展與創造 7-2 優勢力量與自我經驗/問題連結 8-1 肯定、認同與整合各角色，接受自己的限制
段落八：重新架構	8-2 對抉擇賦予承諾 8-3 以不同的眼光看待自己的問題 8-4 重新覺察自我與關係，對自己感到信心、自我肯定
行動巨集	
段落九：創意與創造	9-1 擬定未來生涯規劃 9-2 運用、連結優勢，創造與練習 9-3 連結不同需求，創造新的角色因應方式 9-4 準備開展新的互動關係

表 1 (續)

巨集與段落	細項
段落十：行動	10-1 擴展自我新的覺察、學習應用至不同的層面
	10-2 在不同的層面中有新的改變、收穫和覺察
	10-3 新的改變和收穫拓展自我強度與廣度，再度行動

綜合上述，本研究主要在了解優勢中心取向諮商的諮商歷程與療效內涵，以質性研究方法，參與者在接受優勢諮商後一週，以半結構式訪談進行個別深入訪談。並以質性研究中的紮根方法進行資料分析，所得結果將作為此模式未來發展的依據以及實務工作方面的參考。具體而言，研究問題包括：優勢中心生涯諮商的整體諮商歷程為何？優勢中心生涯諮商結束後，參與者主觀感知之諮商療效內涵為何？以及優勢中心生涯諮商模式之諮商歷程與改變機制的運作理論為何？

方法

一、研究參與者

本研究以 14 位接受過優勢中心取向生涯諮商的雙生涯女性為對象。招募方式以台灣中部以北地區為宣傳招募範圍，透過網絡與親友口耳相傳由參與者主動報名。參與者皆為已婚之工作者，年齡介於 28 到 47 歲（平均年齡為 36.64 歲，標準差為 5.40）。參與者中尚無小孩者 3 位，一位小孩者 2 位，兩位小孩者 7 位，有三個小孩者 1 位。在職業性質方面，從事教育工作者有 4 位，從事助人工作者有 4 位，從事行政工作者 3 位，從事商業工作者 2 位，從事軍事工作者則有 1 位。參與者中接受六次晤談者 2 位，接受七次晤談者 5 位，接受八次晤談者則有 7 位。來談議題以家庭與工作間的衝突為主，主要為工作/生涯之人際議題、工作/生涯之抉擇與適應及家庭議題等。工作/生涯之人際議題包括對長官/部屬之互動形態與因應困擾以及工作中的人際衝突。工作/生涯之抉擇與適應包括接任新工作，面臨適應挑戰，對生涯抉擇感到無所適從或對抉擇有所矛盾擔心，無法形成生活目標或行動以及過度追求生涯目標或成就導致過度忙碌等。家庭議題則包括原生家庭互動、夫妻/婆媳相處和溝通困擾、親子教養以及家庭與工作的衝突等。

二、研究工具

(一) 諮商心理師

本研究之心理師，為具本科系碩士學位以上、並受過諮商技巧以及生涯諮商相關實務訓練與經驗者，加上研究者共四位擔任。除研究者以外的心理師，一位為本領域研究所碩士，有心理師執照，另外兩位目前為諮商心理學博士班學生。皆為女性，其中三位已婚、有小孩，另一位則未婚。心理師在研究前需接受八小時優勢生涯適應諮商模式之訓練，接案期間，也接受一次的團體督導和兩次個別督導。

(二) 訪談員

本研究以質性訪談方法瞭解參與者諮商的主觀經驗。訪談員由研究者及另外兩位心理師擔

任。心理師皆為女性，領有心理師執照。訪談員皆接受過相關的質性方法訓練，具有多次相關質性訪談分析之經驗。研究者並舉行訪談訓練，使訪談員能熟悉架構和流程，並使熟悉相關倫理以及訪談程序。

（三）協同分析者

協同分析者主要協助訪談資料的分析工作，目的在於使研究分析結果能更客觀的反應參與者主觀經驗。協同分析者為心理諮商領域博士班研究生，受過相關質性方法訓練並具多次質性分析經驗。協同分析者與研究者先針對一位參與者的訪談內容分別同時進行分析作業，從對逐字稿的斷句、編碼，針對相關意義單元形成細項的名稱，考量細項概念彼此間關連後群聚組織，兩人各自完成後再一同針對分析中不一致處加以討論以達共識。接著同樣以上述方式進行第二、第三以及第四位參與者的分析，在結果達成一致後，剩餘的分析由研究者獨力完成。研究者將所有訪談分析的結果彙整為組型架構，再請協同分析者和研究者在原始資料與分析結果中來回確認，最後達成共識時分析方告終止。

（四）晤談感受表

本研究主要以半結構訪談瞭解參與者的諮商相關經驗，研究並以參與者於每次晤談後所填寫的晤談感受表相關內容為輔助資料。晤談感受表包含兩項開放式題目，分別是治療過程中最有幫助及最沒有幫助之處，由參與者在每次諮商結束後填寫。此資料進行內容分析，為質性訪談分析的輔助參考。

（五）訪談大綱

訪談大綱是據以訪談的主要工具之一，主要針對研究目的以及參與者特性所設計，但訪談的進行仍須考量當下參與者的陳述，調整訪談題目的先後次序或訪問的措辭。訪談大綱的內容如下：
1. 諮商結束後的這幾天，你過的如何？有什麼心情？想法？體驗或嘗試？
2. 諮商前你對諮商的期待為何？結束後你對這份期待的看法又如何？
3. 你對諮商過程印象最為深刻的是？
4. 這段諮商期間對你的幫助是什麼？或展開哪些行動或練習？是什麼導致你的改變或展開新的行動？諮商師做了什麼？
5. 整體而言，這段諮商對解決你生活中的困擾的程度與信心感到如何？
6. 整體而言，諮商後你對調整生活角色的信心感到如何？
7. 諮商使你對整體生活滿意、幸福感受、工作滿意等層面有哪些體會？
8. 諮商過程中的什麼讓你對自己更有力量、更有信心？
9. 整體而言，這次的諮商使你對未來具有怎樣的規劃？
10. 你覺得諮商中的改變會持續在未來影響你的是什麼？
11. 整體諮商對你最有幫助之處？有無不足或覺得遺憾、不妥之處？

三、實施程序

研究者首先訓練訪談員與設計訪談大綱，包括熟悉本架構、諮商模式、個案舉隅、訪談相關技術演練等相關內容。接著進行諮商後進行訪談，本研究 14 名研究參與者於接受優勢中心取向生涯諮商後約一週後接受訪談。諮商後一週訪談的考量主要是參與者於諮商結束後，具有些許時間得以於現實生活進行實踐與核對，另一方面，參與者也能對諮商過程保有具體的印象。每位心理師訪談四至五位參與者，每人訪談時間為 40 到 70 分鐘不等。在分析完成後，進行參與者檢核。研究者按照紮根分析結果的架構，將每位參與者的結果和內容檢核表一併寄回給 14 位參與者。參與者在閱讀後，對其內容符合描述的一致程度給予評分，並針對不足或不適切的內容予以補充描述後再寄回。資料分析結果的符合程度在 80% 以上。對參與者所指分析資料中不符合之處，研究

者也根據參與者的意見進行修改或補充後，對分析結果重新反覆進行閱讀與理解，以求更忠實並全面地的反應參與者的主觀經驗。

四、資料分析

本研究透過質性訪談，在諮商結束後請參與者敘說諮商經驗，從中建立諮商模式之療效與改變機制模式理論。本研究採取質性分析的紮根理論方法 (Grounded theory method, Strauss & Corbin, 1998; 田秀蘭, 2000)。研究者先將參與者原始資料進行整理，先編成兩組號碼，第一組為參與者代號共有四碼，分別為 B101Q 到 B114Q；第二組代碼是訪談的逐字稿的斷句編號，一共有三碼。以 B101Q-001 為例，是指 B101Q 這位參與者訪談的第一句斷句。資料的分析為以下三個步驟：第一，開放編碼，就每位參與者每次訪談逐字稿先逐行或逐字進行意義斷句和分析，再對整句和整段思考編碼意義。第二，主軸編碼，重組編碼資料，比較各概念後進行歸類。研究者將這些概念參考過去相關文獻研究 (Strauss & Corbin, 1998) 以及編碼中所出現的類別加以分類。就每位參與者出現的概念將以打散重組歸類，並進行跨案例概念的重組與分類，以及第三，選擇性編碼，發現所有各概念類別之間的關係後形成核心類別。過程中，研究者整理感受書寫為訪談日誌，作為資料分析的參考。

五、資料的檢核

資料分析依循 Strauss 和 Corbin (1998) 所提出的實證性準則，作為紮根分析效度的判準，並以 Lincoln 和 Guba (1985) 所提的「信賴度」(trustworthiness) 來表示研究的品質。評估指標包括以下四個方面 (紐文英, 2007)：(一) 可信性 (credibility)：關心的是研究者是否充分而適當地呈現研究參與者對實體的多元觀點，能真正觀察到所希望觀察的。本研究乃透過協同分析，分析過程及結果有其一定程度的真實性。(二) 可轉移性 (transferability)：是指參與者所陳述的感受與經驗，要能有效的做資料性的描述與轉換成文字敘述。本研究透過詳實的描述與具體的引述提升資料的可遷移性。(三) 可靠性 (dependability)：接受研究工具的不穩定性，由於個人經驗具唯一、獨特性，因此尋求方法提供判斷資料的可靠性是重要的。本研究的前提是諮商過程必須符合研究者所建構的優勢中心生涯諮商模式，因此在進行分析之前，資料先經過檢核，以確認諮商過程能依循諮商模式進行。並以參與者檢核的方式，提高資料的可信程度。(四) 可驗證性 (confirmability)：本研究透過引述使讀者了解資料來源確實紮根於收集到的資料，而非僅止於研究者本身的想法。最後本研究的概念皆是從參與者的原始資料所衍生而來，並特別注重類別和概念之間能否具有緊密的關聯。研究者來回原始資料和理論之間，以及類別和類別間，用不同的角度理解關聯。在提出理論後，亦檢核此理論是否密度夠大，並思考核心建構的穿透性能否涵蓋所有層面，並能兼顧歷程編碼，注意時間與概念、類別的關係，以能符合紮根方法的檢驗。

結 果

本研究探究 14 位雙生涯女性在接受優勢中心取向諮商後的諮商經驗。根據訪談分析的結果，諮商歷程歸納為四部份：個人內在準備、諮商介入、外在事件影響以及療效內涵。每一因素皆包含數項細項，如表 2 所示。

一、個人內在準備

為諮商介入之前參與者對諮商的動機、本身在諮商前的內在狀態以及過程中投入情形等，包括具有諮商需求與動機、尚穩定的原先狀態以及過程投入等三個因素。來談動機主要包括面臨工作或生涯議題，以及其他與工作有關之生活困擾，像是對多重角色的平衡，因應工作時間過長或力有未逮導致親子教養問題、夫妻因生涯規劃產生協調與溝通議題以及生涯抉擇過程中受到原生家庭影響而產生矛盾與衝突等。原先狀態因素是參與者面對生活具有想要有調整的動機。在過程投入因素是指參與者在過程中自己投入、關注自己的態度。個人內在準備意味著對諮商是正向、積極的，對諮商的改變效果亦具有幫助。

表 2 優勢中心取向生涯諮商的諮商歷程

(一) 個人內在準備:	1. 具諮商困擾與動機	2. 尚穩定的原先狀態	3. 過程投入
(二) 諮商介入:	1. 同盟	2. 技巧	3. 敘說與傾聽
(三) 外在事件影響:	1. 個人因素	2. 工作或生涯因素	3. 家庭因素
(四) 療效內涵:	1. 自我內在系統 (1) 自我的認知層面 (2) 自我的情感層面: (3) 自我的行動層面; 2. 外在脈絡系統 (1) 人我關係層面 (2) 工作生涯層面; 3. 統轄系統 (1) 產生彈性、正向的問題解決態度與因應策略 (2) 自我效能提升		

二、諮商介入

為研究參與者主觀認知心理師如何幫助到他們，哪些態度或行為導致其改變的發生，包括同盟、介入技巧以及述說與傾聽等。

(一) 諮商同盟

諮商同盟泛指參與者在諮商過程中如何看待心理師及兩人關係。諮商同盟因素包括感受到陪伴和同在，感受到同理和了解，信任，真誠積極、中立開放一致以及正向態度和語言，從參與者的回饋中發現諮商同盟能產生正向力量。例如 B104 指出心理師是跟自己站在一起的，這個部份讓參與者產生正向力量。B112 則指出，由於心理師用正向的語言鼓勵自己，覺得自己能面對這些難處真的很不容易，視心理師的正向鼓勵為繼續面對生活抗戰的重要力量。

我覺得好多話想跟她分享新的體會。第六次她讓我感覺到說，她跟我是在一起的，然後就是我們兩個就是在一條同條船上，對，那種很 close 的一個關係這樣子。(B104Q-026)
他會鼓勵、肯定，有時候講完之後他就會說真的很不容易…其實有時候我就把這正向鼓勵

帶回家在生活當中又繼續抗戰，所以這正向鼓勵對我來說也還滿重要的這個樣子。
(B112Q-015)

(二) 介入技巧

介入技巧是指參與者主觀認知研究者使用哪些技巧或方法來協助她們。根據結果，介入技巧包括連結與應用、轉化信念解構視框、清楚架構、幫助聯想覺察、真實讚美與一般化技巧、自我坦露以及鼓勵嘗試與意見提供等。連結與應用技巧指將現在議題連結到過去經驗，將事件與經驗串連起來，不僅擴大對生活面向的覺察，也從過去成功經驗中看見問題解決的方法和資源。轉化信念解構視框是指協助參與者轉變、調整自我懷疑以及不合用之信念，將自我角色責任與社會期許加以區分，轉變看待問題的視野，參與者因此更有力量，也能提升解決問題的信心。幫助聯想與覺察是指心理師能協助擴展新的觀點，覺察自己更多面向。真實讚美與一般化是指心理師能肯定與認同，使放下自我懷疑，更加相信自己，而真實的讚美讓她們從中產生力量。由參與者的回饋中發現，要能夠對參與者產生正向的影響，讚美必須是「真實」，唯有與自身經驗結合的正向讚美，才能對參與者產生作用。參與者經驗到毫無保留的敘說自己的經驗，能盡情的宣洩，讓其感到重生的力量，產生看待過去事件的新角度。生活中能被人專注的傾聽則更是難得的經驗。例如 B104 將過去與婆婆互動的成功經驗運用在現在的親子困擾中，看到自己如何找到仿效的方法，提升解決問題的信心。B110 指出，心理師的真實的讚美才能接收的下來，認為那樣的讚美不是空泛、社交的。

我或許可以把我跟婆媳之間的關係帶到親子關係上，或是說我可能以前錯過了，或是我可能忘了，就是說她讓我去回顧我以前做過的成功例子，那我可以拿來用在現在目前的狀況，就是說目前的困難點可以拿來運用。(B104Q-052) 我覺得我在這個過程中，其實諮商師給我很多的鼓勵，而且我覺得這樣的鼓勵都是讓我看到事實，並不是那種很虛幻的、很空泛的稱讚。(B110Q-038)

儘管有些介入因素並無法很清楚的分辨其為諮商同盟或是介入技巧因素，但是從參與者的描述中發現，心理師正向、一致、接納以及肯定鼓勵的態度以及穩定、安全的兩人的關係似乎是最有幫助的因素，讓她們對自己產生力量，面對問題以及促進改變。治療關係對參與者而言十分重要。

三、外在事件的影響

參與者在諮商過程中遭遇偶發事件或面臨計畫中的工作轉換、異動，因而對諮商產生影響。歸納分析結果，包括個人、工作以及人際因素。個人因素像是 B110 生病的經歷使其意識到過去自己的辛苦，因此重新思考自我在多重角色中的排序，把自我照顧的部份往上提。工作或生涯因素是指面臨工作的轉換，多重角色平衡與因應受到挑戰。家庭因素是指參與者必須安頓孩子，影響到諮商時間或因而被迫中斷，反映雙生涯職業婦女的生活挑戰。

我們是十一點談到十二點談就還好，有幾次是卡到我要帶我女兒去看病，時間才改到晚上，晚上比較趕，因為要接他，放學要接他們回來又要幫他們洗澡，然後吃完飯才能過來。(B113Q-052)

四、療效內涵

諮商療效內涵分為自我內在系統、人我外在系統以及二者交互作用的統轄系統。自我內在系統細分為認知、情感與行動層面；外在系統分為人際與工作層面；統轄系統則分為自我效能與因應策略兩個因素。

(一) 自我內在系統

1. 自我的認知層面：結果指出參與者在結束諮商後，自我認知層面產生質與量的變化。不僅增進更深入的自我了解，也增厚自我認知中的正向層面，除了看見自己過去未曾看見的正向優勢之外，也開發出許多新的優勢。除此之外，參與者感到自我悅納，自己是自己的主導者；並能釐清自我責任與社會文化的期待，自我界線更加清楚。在更深入的自我了解方面，參與者指出，諮商收穫是能從自身現有問題或困擾探索中，看見自己個性、內在需求與議題、思考的習慣、面對衝突的既有因應方式、成長經驗與重要他人對問題的影響以及優缺點等，對自己有更深入之認識，參與者指出更清楚自己的狀態是產生自信與力量的來源之一。認識自己的特質，連結到不同角色的呈現，對自我多重角色更能掌握。B112、B111、B110、B105、114 及 B103 等參與者提到發現是由於自己個性中過於自我要求、過於執著或是不夠看重自己，導致在工作中有不適應的困擾或問題產生，諮商後對自己的個性有更深入的了解，也提升自我價值。B110 則覺察過去自己一直在追求、努力扮演各種角色。B107 談到從高峰經驗的探索中除了看見自己強項之外，也相對看到弱點，因此更深入的認識自己。

覺得說是高峰經驗，看到我的強項是什麼，那相對我也看到弱項，所以就更了解認識自己。(B107Q-036) 我比較大的改變就是會按 pause 鍵暫停然後再重新 play 這樣。我覺得我的生活就是一一直在 play，就是要把一個 cd 完整的聽完，大概就沒按過 pause 鍵。(B110Q-015)

在增加或開發自我認知中的正向優勢方面，透過增加或開發自我認知中的正向優勢而增厚了認知的正向層面。正向優勢的產生是透過諮商參與者從關注自己的內在與過去生活經驗中，找到自己的優勢與正向的力量；部分是從諮商中開發創造新的優勢特質，優勢力量的看見使她們感到有力量，也提升對自我的信心，並能連結到問題，提高解決問題的信心。例如 B114 則發現自己已不像過去無助，現已長大了有能力改變；而 B106 從諮商中重新定位自己個性中「自由」與「責任」的價值，感受自由的意義，而且將其應用在工作中面對新的工作角色，賦予自己責任，同時給予部屬更多的自由和空間，二者在工作角色中並沒有衝突。

以前覺得什麼事情都無能為力，可是她就跟我說不一定之後，回頭看一下自己，已經有很多不一樣的地方。其實我真的有做一些改變，讓我自己越來越不一樣，其實現在的我真的跟以前小時候沒有辦法改變一些事情的我不一樣 (B114Q-041) 發現自由和負責並沒有衝突，有茅塞頓開的感覺，我可以自由，可是我是一個負責的人，也不喜歡管別人，別人做好自己就可以 (B106Q-056)

在更能自我悅納方面，多數參與者表示在諮商完後更能自我肯定、接納自己，也更喜歡自己。B110 談到以往要做到不錯的事情才能覺得自己是不錯的，不管在工作上或對待家人，一直活在別人的期待中，現在則愈來愈能做自己。

我以前可能沒有那麼喜歡自己！我可能都要做好多很不錯的事情，才會覺得自己很不錯。.. 這對我來講，其實我覺得反而是很不真實，可能都一直活在別人的期待，要做好太太、好媳婦、好工作者..。可是其實就沒有對自己很好。(B110Q-058)

參與者表示透過諮商看見內在需求與自我價值後，對自己能產生主控權與主導權，進而產生行動或改變；看清抉擇背後的需求與價值後，參與者能主動抉擇，也產生對抉擇的承諾。B105、B103 和 B112 看見抉擇背後自己的需求後，進而產生主導感，對此抉擇產生更大的承諾，像是 B105 願意重新為婚姻而努力。

對！因為一開始，我真的是在前幾次，我都一直不斷的覺得說，我一直撐下去這個婚姻是靠媽媽，靠妹妹，靠娘家的支持，然後還有 2 個孩子。所以我在維持這個婚姻。但在之後幾次以後就覺得，不覺得。對！就覺得，我覺得就好像就不是這樣了！對啊！（B105Q-094）

在釐清自我責任與社會文化間差異方面，部分參與者指出諮商幫助她們釐清在婚姻角色中的自我責任如何受到社會文化隱微影響，像是原本感到自我懷疑，罪惡感與自責，從諮商中重新肯定自己的想法與做法，對自己感到更有力量。B103 過去因為身為女性追求成就，覺得自己應背負所有的家庭責任，對家庭對先生感到自責、罪惡感。雖然自己本身也從事與性別領域有關的教學工作，但還是從諮商中覺察到自己如何受到性別文化因素的影響，現更能面對自己的決定。

我有在教性別，可是我覺得其實最後還是透過諮商，回到自己本身，回到自己看到自己哪一些點，然後這些東西影響在家庭生活和工作選擇..透過這幾次的整理，自己更清楚看到這些盲點是怎麼樣在影響自己的（B103Q-010）先生的心情要自己去處理，當然也不是說完全不去顧他，就是我可以理解他會有一些不平衡，然後可是我覺得我不需要為這個付出太多的責任。（B103Q-064）

2. 自我的情感層面：

自我內在系統情感層面的療效內涵是一方面能減少並接納罪惡感等負向感受，另一方面則產生幸福、喜悅和滿足，產生意義感、希望感、主宰感以及原諒等正向感受。像是 B103 在碰觸到自己的內在情緒，像是看到自己的無助、兒時不快樂以及過往衝突的受傷、悲傷後，能接納自己，並能放下面對抉擇或面對性別角色會出現的罪惡感。B114 則提到兒時的夢想就是幫助人，諮商幫助她看到自己一直在助人的這個軌道上，重新喚醒對工作的熱情。

以前就是只想單純做個直接幫助別人的人就這麼簡單，所以我選擇當老師，然後有一陣子我已經忘記這種感覺了，最近這種感覺好像又回來了。其實談得時候是會覺得蠻開心的（B114Q-055）

參與者在面對未來也產生希望感受。像是 B110 和 B107 認為諮商幫助她們看到自己的內在力量，她認為即使未來遇到挫折，這股力量將陪伴著他去渡過。B105 面對婚姻的路，改變從前消極的態度，覺得最糟的部分已經走過，未來一定能面對，這股希望的力量將是其繼續往前走的最大動力。

她會讓我去看到，我一路走過來，在這麼忙碌的過程中，為什麼還能走過來？也許我在往未來的路上走，也會遇到跌倒或是不安無助的時候。會覺得諮商師曾經帶我去看這個是很寶貴的。（B110Q-039）這一陣子以後，我覺得應該不要這麼消極說走一步算一步，因為它是可以改變的。然後我覺得一定還有希望。反正我就已經撐過一個 11 年，再撐另一個 11 年，應該也蠻容易的！..最大的事都已經過了，那還有什麼更糟的。（B105Q-097）

3. 自我的行動層面：

自我的行動層面是指針對個人本身所產生改變或行動的承諾、計畫與抉擇以及行動。顯然的，諮商的幫助是提升參與者產生自我照顧或成長的意識與行動。改變或行動的承諾是指參與者體認到改變或行動的必要性，在心中形成改變或行動的意圖和承諾。之後參與者對行動產生清楚的方

向、計畫與展望，並做出抉擇，並開始從事自我照顧或關注的行動或練習。例如，B104 告訴自己，自己可以做得好，但是沒有行動問題就不會有改變，鼓勵自己以行動來改變自己與兒子的互動關係，B114 對孕育下一代進行計畫與準備，B111 則是關注自己的身體狀況並適時作出調整。這些層面均圍繞在參與者的個人內在層面，對自己有更多的關心，思索如何滿足內在需求，並能兼顧外在環境，從中能取得自我成長和自我照顧。特別是許多參與者提到在結束此次諮商後，意識到自我關照的重要，決定要再繼續諮商自我探索。而自我照顧的方式，也可分為內在與外在實際行動兩部分。內在行動包括在心理放下，監控自己，提醒自己；外在行動則包括培養興趣，追求成長等。

覺得比較可以慢慢接受不用準備好，也可以開始慢慢做去懷孕這件事。(B114Q-007)
讓別人不再認為妳是那麼堅強的，也有柔弱的一面，然後偶爾接受一下別人對妳幫助。
遇到困難就找一個人當個抒發的管道，這樣就不用自己一直表現堅強，比較好過啦。
(B109Q-016)

(二) 外在脈絡系統

1. 人我關係層面：

人我關係是指參與者在工作和生活方面的人際關係。結果指出諮商後人我關係產生變化，包括參與者能重新體會與認識既有人我關係的互動型態與內涵；能重新定位自己與他人的角色，人際界線更為清楚；參與者學到新的溝通方法與互動形態，對解決問題和改變互動關係上面的信心提升；參與者能使關係成為正向支持力量，擴大正向優勢中的關係層面。

在重新體會與認識既有人我關係互動形態與內涵方面，參與者表示，諮商的收穫是幫助她們更清楚的看到自己與別人既有、慣用的互動形態，進一步形成改變的決定。諮商後 B105 更清楚自己與先生的互動形態，發現自己與先生的互動受到原生家庭帶給她的影響，認為自己應該要扮演 100 分的角色，若沒有達到這個期許就覺得失落，因此她決定要放下過去的影響，用新方式經營夫妻關係。

還沒結婚之前就對婚姻很憧憬，然後期許太高。所以當我這樣子，把原生家庭的 100 分搬過來的時候，我就變成很失望，很失落。我是真的很失落。(B105Q-075)

在重新定位自己與他人的角色方面，參與者表示諮商收穫是幫助她們釐清生活中自己與他人的角色與責任，放下以往過多幫別人背負的責任，人際界線更清楚。在學到並以行動嘗試新的溝通方法與互動方面，參與者表示收穫是在看到人際問題的癥結所在，在諮商中體驗或學到新的溝通方法，對改變關係賦予承諾或能實際以行動練習，人際困擾解決的信心因此提升。B107 學到如何向主管表達自己，讓自己與別人的關係有所突破。參與者能從諮商中體會或發現正向的關係帶來的力量，這股力量也擴大了參與者的優勢。參與者在諮商中所體驗到的關係正向優勢，主要有三個來源，一是諮商師與參與者的兩人關係，參與者表示與心理師有一種「人與人」間相互相信、同在的真實感受，「被尊重」與「被允許」也使他們產生內在的力量。二是從諮商中參與者重新看到來自生活中的支持力量，像是重新看到先生對其支持以及穩定的疼愛，對其而言是極為重要而有意義的。最後是參與者將諮商的收穫與他人分享，一方面邀請他人見證他們的成長與收穫，另一方面無形中也擴展了人際上的優勢力量。例如 B104、B111、B107 以及 B103 皆提到與心理師在一起的時光中，經驗到信任、允許、共鳴以及被關注，讓自己產生十分極致美好的感受，也產生很深的價值感，而這股關係的力量將能延伸到生活中的其他層面。

對自己當然幫助很大的就是說我們其實透過了這個情緒的宣洩整理，然後透過諮商的那個個案跟諮商師的共鳴，有時候我覺得那個共鳴的力量對我們自己本身的力量是很大

的。(B103Q-011)

B106、B114 和 B107 提到從諮商中發現、體察到更多的支持力量，包括自己、家人像是父母、先生和信仰就是主要的支持力量的來源。以 B114 為例，透過探索，她發現自小從家庭中較難獲得穩定安全的關係，而先生所給她的穩定的愛，對其就更有特殊的意義，讓她對現在與未來更有信心。

以前會覺得好像跟媽（媽）關係一下子很好，一下子馬上就變很不好，那關係是很不安全的，後來我就談到我跟我先生在一起之後，好像有改變我那種感覺我跟先生關係不是讓我覺得很不安全，反而是讓我覺得很安全又很穩定的，我可以很放心的那種，算跟人的那個關係，我覺得他讓我重新（有不一樣的體會）。(B114Q-042)

B106、B113、B104、B109 以及 B105 表示會將諮商的收穫與他人分享。會鼓勵朋友運用諮商的資源，也會將諮商收穫與同學分享，有的表示透過分享也是建立支持網絡的一種管道，亦有參與者會與親友討論諮商的收穫，也將學到的方法教給親友。透過諮商參與者不僅重新看見「關係」的優勢力量，也擴展了支持系統的來源，建立更多的「關係」優勢。

我小孀就說如果大嫂像妳所說的那個樣子，那我要停在哪一點啊？然後我們 2 個就一起討論，她就說：「大嫂，那妳個諮商師，建議妳停在哪一點，那我呢？那如果像我這種的？我要停在哪一點啊！那怎麼辦？」然後我們就聊天，就覺得蠻有趣的 (B105Q-086)

2. 工作層面：

在工作層面的諮商效果，主要包括了解工作特質與價值觀，提升職場適應、工作滿意；提昇工作認同感；覺察與釐清工作困境與限制；確立未來方向，形成目標並進行規劃；以及調整工作投入比例，促進生活平衡。

根據結果顯示，參與者在諮商後能更能掌握自己對工作的價值觀與個性、特質，因此提升職場適應與工作滿意。也由於更知道工作如何表現，工作自我效能感也因此提升。B107 發現自己的某些特質並不適合擔任主管；B106 找到自己的特質---自由與責任，如何與工作角色加以結合的方式，給予自己責任的同時給予部屬更多的自由與空間，因此對於這個工作從原本的認命轉變為積極的挑戰，不僅能適應新工作，對工作滿意度也提升，對未來感到信心，相信自己能愈做愈好。

也許主管的角色要跟上溝通要跟下溝通覺得會綁手綁腳，覺得受約束受指責受要求的壓力，會覺得說好像是不想承擔的 (B107Q-038) 覺得從這唔談過程中，有很大部分的收穫是知道自己在職場上更多的特質或者是在處理事務的狀況。然後對於人的部分，也透過單位的朋友知道說其實我可以帶一個不一樣的團隊，不一樣的領導風格...最後一次的時候還跟諮商師說我會加油的，我相信我會越來越好的。(B106Q-053)

參與者也在諮商結束後對工作的認同感提升，認同自己的生涯選擇和工作，看見工作的熱情與意義，在情感上流露認同與滿足。B114 從諮商中發現自己的工作其實並未偏離兒時夢想，工作內涵就是在助人，發現原來自己一直在做喜歡的事，心中感到滿足，更認同自己的工作，認為將來會一直做下去。

談完後跟自己說我覺得可以做一個老師，就是可以幫到別人真的是好，對，所以我覺得不管未來我是什麼工作或者是說我怎麼樣，我覺得我都會繼續去做這件事情這樣，對。(B114Q-056)

在覺察與釐清目前工作困境與限制方面，部分參與者提到對目前的工作感到不滿意，探索後能覺察目前的工作困境與限制跟自己能力的關連，部分對自己的能力感到不滿意，另外的參與者則是對工作條件與環境感到不滿意，之後能進一步做出因應。例如 B102 發現自己喜歡穩定的工作，目前工作沒有辦法讓她掌握，思索轉換工作可能性；B101 則看清目前工作不滿意的原因主要

是外部因素，自己能改變的地方較少，決定先去進修。部分參與者在探索之後決定調整工作投入的比例，讓自己的生活角色更加平衡。B104 在諮商前已感覺到工作與家庭的比例需要調整，在諮商後使其更加重視，知道方法後能賦予承諾且認真執行。

為什麼我想我想轉行的原因，.. 因為我的人格特質是比較喜歡穩定的，我不喜歡那種超出掌控之外，會比較討厭那種意料之外的事(B102Q-037)對工作滿意還是沒有改善。因為發現工作的不滿意在於工作的場域。然後那，那比較是整個制度面的問題。(B101-017)

在確立未來方向，形成目標並進行規劃方面，參與者產生未來生涯的具體方向，並願意為此方向行程具體的目標和進行規劃。B107 能為即將到來的職務轉換作準備；B108 能從諮商中對未來產生較為具體的方向，把原點和終點中間的步驟呈現出來，對其而言是諮商最大的收穫，看見抵達終點的過程中一點一點的步驟，讓其對未來產生比較大的自信。

整個重點就是我生涯的規劃。比如說這個工作我要繼續做呢？還是我可能會換另一個工作，可是換另外一個工作，我要換什麼樣的工作？我之前的想法是說，那個角度就比較～對！或者就是覺得很遙遠啊！可行嗎？只是想一想。現在規劃一件事情，或想一件事情，我就會去把中間那一塊鋪出來。會去想那怎麼樣到那邊。那中間有沒有什麼我可以做，即使是一點點。(B108Q-032)

(三) 統轄系統

統轄系統是個人內在系統與外在脈絡系統的交互作用，包含產生彈性、正向問題解決態度與因應策略，以及自我效能的提升。不管是自我內部系統的改變，或是外在脈絡系統的改變，二者皆帶來統轄系統的變化，影響生活中的內部與外在脈絡系統等層面，使參與者能產生更多的行動力。

1. 產生彈性、正向的問題解決態度與因應策略：根據結果發現，參與者在思考方面變得彈性、中庸，也能產生正向的因應策略。例如，B114 發現自己很難將事情全面的控制到完美，事情不用一定要達到完美的境界才可以行動，即使不完美也不會太嚴重；B111 行動後發現，放掉並不是就是永遠找不回來，放掉還是可以在將來重新實現；B110 則發現即使沒有找到最好的，也可退而求其次；B109 走出工作的人際困擾後，發現放軟的身段有時是必要的，難有絕對的「是非公義」，思想變得不再絕對沒有轉圜的空間；B108 也找到在「非黑即白」以外的中間感覺，這些思考的彈性幫助她們以不同的方式解決現在的難題。B106 經過探索後改變面對新工作的態度，從過去的認命，到視其為積極的挑戰。

(之前)一個東西只有喜歡不喜歡，強度要很強才會列入我的記憶。中間如果那個東西，其實我可能對它有 3 分，我就會忘記。然後現在就是慢慢覺得說，我的感覺也是一個部分。(B108Q-013)

因為之前也跟諮商師說，轉換工作的心態好像被宣布我得了絕症，否認，然後討價還價，到後來認命這樣子。那晤談中也知道說，對，自己個性是非常負責的，其實換新的工作我真的常常想逃避，可是逃不掉所以只好認命，所以我現在不是認命而是接受，而且你要去挑戰，就完全不一樣，我覺得那是一個很高的境界。(B106Q-049)

2. 自我效能提升：參與者均表示在諮商結束後，面對自己或困擾的問題，像是工作與家衝突，親子教養，多重角色的平衡，夫妻議題等，自己能處理或度過的信心感提升了。有的參與者相信事情能夠獲得解決，有的則表示雖然有些問題真的無法解決，有自信能以不同的方式去面對或度過。多數的參與者因為心態或想法的改變，讓自己面對問題解決的信心提升，在調整自己的情緒、

想法等方面的信心比以往提昇許多。自我效能提升意味著實踐與行動的產生，面對未來有更多的可能性，對自己、家人與工作的平衡與因應也更具有信心。B107 從諮商中看到自己過去當自己與別人有意見不相同時難將心中的想法表達出來，導致外在行為與內心的感受是相當不一致的。從諮商中也學會如何在人際的表達中，能更真實的貼近自己的感受，隨即展開行動，從行動中能對自己更有自信。

當面對主管要求的時候，表達跟反應是說好，謝謝你的建議你的建議很好我會改進，這個方法很好，你完全讓他讀不到情緒跟看法，內外非常不一致。現就會讓她知道說，我不舒服，你這樣子說你誤會我了，你這樣子講話太武斷了，我覺得要讓對方知道。
(B107Q-055)

五、療效內涵和改變機制之概念模式

療效內涵的自我系統、外部系統以及統轄系統三者之間，呈現相互影響的過程。不只認知會影響情感或行動，行動的成果也會改變自我認知，彼此循環，自我系統中的正向影響或改變因而不斷擴大，同時也促進統轄系統中想法更為彈性，使得自我效能的提升。而自我效能的提升同時也產生行動力，行動的回饋更增厚自我認知中的正向優勢。除了內外系統的交互作用外，自我內部系統的認知、情感與行動中間，彼此之間會相互影響，自我內部系統彼此之間，形成動態的改變循環機制。而自我內部系統與外部系統中的人際和工作層面也呈現相互影響的動態機制，整體諮商療效與改變機制，如圖 1 所示。在內部系統認知、情感與行動的相互影響方面，例如：B109 在心理承認自己處事情不恰當之後，產生原諒自己與對方的感受（情感層面），突破自己以往的堅持，願意用軟化的行動來與對方溝通，解決問題（行動層面）。而在問題解決後，認為事情並沒有想像的嚴重，也更發現積極行動的重要。在其身上，因為原諒的感受，帶出其以行動改變自己，並以實際溝通解決問題，而行動之後對自己也產生新的認知（認知層面），認為積極的行動與面對是處事情的不二法門。B114 在諮商中經驗到過去成長經驗中自己的個性以及與父母互動的方式，習慣接受而不會主動去提出自己的想法或需求，一直到練習（行動層面）之後才發現，表達可以帶來改變，這和以往她的想法有很大的不同（認知層面）。諮商中 B114 聽到心裡師對自己有了新的觀察時跑去問同學，想不到同學的回饋也是如此，心理師和她的朋友對她的看法和自己對自己的看法有所不同，也因此對自我認知更加清楚，也促使他開始去調整自己。因為新的想法帶來行動，行動之後又產生新的體會，相互正向循環。

以後我可能在這件事情比較會提醒自己，因為就是諮商師說我已經很完美了，但是我就一直在想，其實諮商結束我就跑去問我同學，同學就說非常明顯。她就說妳真的非常優秀，我就說有嗎？我就說因為妳覺得妳的完美的境界是我們永遠都達不到，喔原來我身邊的人是真的會覺這樣... 自己沒有發現，覺得當我這樣的時候就會比較去調整自己，會比較鬆一點。(B114Q-051)

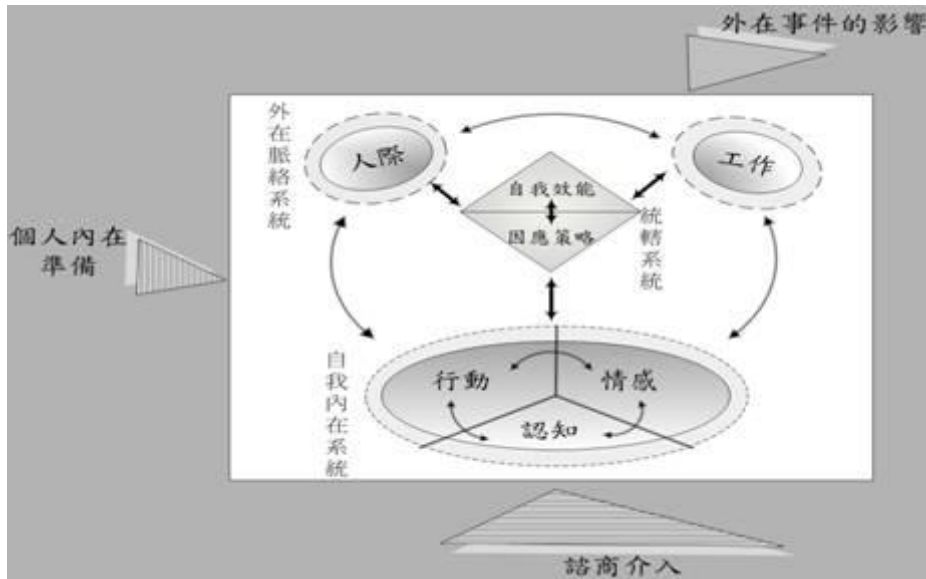


圖 1 療效內涵和改變機制之概念模式

另外，自我內部系統與人我關係、工作關係以及統轄系統，彼此之間相互影響。B106 覺察自由與責任，使自我認知中多了正面有意義的成分（內在系統）。而這個體會帶到人我關係，應用在親子互動當中，對親子互動的調整有更多的體會。更重要的也能運用在工作當中，如何給同仁自由的同時，又能承接住工作的責任，自由與責任形成重要的工作特質，幫助其適應新的工作挑戰（外在系統），而這內外系統的相互影響，也提升其因應的自我效能（統轄系統）。B109 也清楚地看見系統之間的相互影響情形。參與者發現自己的想法一旦改變，在工作與人際上也產生了不同。那是因為自己想法改變後，將原本剛強的個性放下放軟，這樣的調整，正是彈性的、正向的因應策略，而行動後更發現到能將事情處理好，解決了人際的議題後，對自己又更有自信。在其例子中可看出內在系統如何影響到統轄系統，進而影響外在系統，之後再提升統轄系統以及內在系統。而統轄系統也能對內外系統產生更多更好的因應與互動策略，像是 B112 則是透過諮商，產生了「降低標準、放下」這樣的因應策略（統轄系統），不僅自己好過，也提升了與家人相處的品質（內在與外在系統）。

認識自己之後，就會慢慢去想說，就是讓自己沉澱下來之後，可能就會想出辦法，稍微會讓自己去做一點改變了啦，因為妳想法不同，就會有一點改變啦，就會放軟就會不同啦。心態改變了就是什麼事情，表現出來就會改變阿，所以人際關係跟工作上就不一樣阿。（B109Q-040）

綜合上述，諮商歷程有個人內在準備、諮商介入、外在事件的影響以及療效內涵等因素。療效內涵有個人內在系統、人際工作等外在系統以及二者交互作用的統轄系統。系統內及系統之間皆相互影響，當個體有了正向調整或改變，也牽動系統內以及系統間變動，在與統轄系統交互作用下形成正向循環的改變機制。

討論與建議

本研究以質性紮根研究方法探究優勢中心取向生涯諮商的諮商歷程與療效內涵，並從中建立療效內涵和改變機制之概念模式。根據結果提出以下討論：

一、優勢中心取向生涯諮商能提升雙生涯女性的生活滿意

（一）在提升生活滿意與幸福感的療效內涵方面

根據研究結果顯示，參與者對於諮商的療效內涵可歸納為個人內在系統、人際工作外在系統以及統轄系統等三方面，其中個人內在系統方面的療效包含對自己更有主導權、在情感上感受到幸福、喜悅和滿足等正向情感，產生自我成長的承諾與意圖。由結果來看，此優勢中心生涯諮商模式能提升自我成長、快樂與幸福感受的生活滿意相關能力。參與者在參加諮商後，比起以前更能自我悅納多重角色下的自己，更有主導感。透過諮商，參與者浮現自我成長與照顧的需求與意識，對於未來的挑戰和改變，抱持開放的態度，並產生對未來目標和希望，人際方面也增加了與他人的正向關係。這些療效內涵正與 Ryff (1989) 所指的**心理幸福感 (psychological well-being)** 的要素：自我悅納、個人成長、人生目標、環境精熟、主導感以及與他人正向的關係等相吻合，優勢中心生涯諮商方法對個人心理幸福感的提升有所助益。

（二）在提升工作/家庭間平衡的療效內涵方面

結果顯示諮商後參與者對工作與家庭的平衡，不僅能夠覺察、並發展出正向、彈性的因應策略與行動，對於整體的調整情形具有信心。參與者對工作與家庭感到平衡，表現在自我的內部系統方面，參與者覺察到自我照顧成長的重要與意義，並承諾在未來的生活中這一部份將會加重許多，因為多重角色衝突引起的罪惡感或自責的情緒也減少了；表現在自我的外部系統的人際方面，參與者學到如何與小孩、先生、婆婆等人際溝通的方法，也發現到關係能帶來支持力量，擴展支持系統是有必要的；而表現在自我外部系統中的工作層面，則是一方面增加職場的適應與滿意，另一方面則是調整工作投入的比例，在工作允許的情況下，將有限的心力比較多放在家庭和自我的照顧中。因此面對多重角色的因應與平衡議題，參與者是從生活的多面向加以調整或因應，不僅個人認知、情感與行動上趨於整合、平衡，表現在與外在環境的互動上，也因為對外在環境更能掌握、調整，而呈現良好的平衡。另一方面，本模式的療效是提升正向情感，並減少像是罪惡感或自責等負向情緒，罪惡感的減低對其而言是趨向生活平衡的關鍵所在。和文獻結果相同的，雙生涯成人在面臨工作與家庭衝突時，罪惡感的確是主要的情感反應 (Livingston & Judge, 2008)。罪惡感的產生與社會道德期許以及性別角色的內化有很大的關連，優勢中心生涯諮商方法著重社會文化與性別角色經驗的形塑之覺察，確能減緩雙生涯女性在面臨多重角色的衝突中，所產生的罪惡感或自責的負向情緒。負向情緒的減緩，有助於提升雙生涯女性多重角色因應與平衡。

（三）在提升工作滿意層面的療效內涵方面

根據研究結果，在外在脈絡系統的工作層面療效有瞭解工作特質與價值觀，提升職場適應與工作滿意；工作認同感提升；覺察與釐清目前工作困境與限制；調整工作投入比例，促進生活平衡；以及確立未來方向，形成目標進行規劃等。以 B114 和 B106 為例，澄清來談雙生涯女性參與者的自我工作價值、特質與需求，浮現工作價值後，增進對工作的認同感和滿足感，對於提升職

場適應與工作滿意是有幫助的，這與工作適應理論 (Dawis & Lofquist, 1984) 主張工作中若能滿足個人的價值與需求，那麼個人對工作就會有滿足感受 (satisfaction) 的主張是相同的。從職場心理健康的角度而言，在抽離職場後，以不同的角度檢視或幫助工作者探索工作相關價值感、意義感，再回頭看工作將會有不同的視野和感受。但亦有部分認為他們的收穫在於釐清工作困境。將工作的困頓與限制看的更清楚，像是看到工作的困境來自工作性質與大環境限制是自己無法改變的因素 (例如 B101)；或看到工作無法滿足自己的價值或需求 (例如 B102、B108) 等，進一步形成重新思考轉換跑道的可能 (B108、B102) 或決定留職停薪 (B101)。面對不可改變的環境，改變自己的生涯進路，這在工作適應理論當中，屬於反應性因應 (reactiveness) (Dawis & Lofquist, 1984)，能主動加以調整，這其實是工作適應的表現 (Maximovich, 1998)。雖然參與者在工作滿意呈現的療效內涵有所差異，但從生命整體的生涯歷程來看，仍屬趨於正向有意義的變動。從結果中亦發現參與者會為了促進生活的平衡而調整工作的比例。工作是參與者在面對多重角色的因應中，首先或是優先放下的部份。像是 B104、B102、B111 以及 B103 等參與者，在意識到多重角色的限制之後，作出的因應方式是調整工作投入的比例，將有限的時間留給家人、照顧自己追求自我成長或甚至是透過其他不同興趣的培養，增加自己面對未來的準備度。為能促進生活的平衡，這樣的調整意味正向因應，顯出華人文化中女性重視家庭經驗的意涵，在適應過程中似是不斷出現的議題，也值得未來更多研究探討。

(四) 提升因應自我效能層面的療效內涵

結果顯示，諮商對雙生涯女性面對多重角色的因應與平衡具有幫助，參與者能產生彈性的問題解決策略，像是擴展社會支持系統、調整工作的比例、調整非理性的信念以及改變面對壓力或問題的態度。Kushner 和 Harrison (2002) 與本研究有類似的發現，發展出正向、有用的彈性策略對增進多重角色的平衡是有必要的，雙生涯女性常用策略包括思考優先順序、放下期待或延宕等。而不管中西方，似乎對雙生涯女性而言，家庭角色在其取捨當中被放在重要的位置，而工作角色則是先放下或修正的部份。本研究亦發現，關係的支持是雙生涯女性的重要優勢所在，更是本模式的具體效果所在。如同 Haddock 等人 (2001) 發現，好的夫妻關係可說是成功因應多重角色的關鍵所在。覺察既有的關係內涵、增進溝通的方式，這些皆有助於提升關係的品質。而認知思維多受到傳統社會文化的形塑，因此從認知信念中覺察關係的內涵，並學習溝通的方法，是雙生涯女性擴展社會支持系統的重要方法。適切的因應策略的產生與個人的認知思考方式也有很大的關係。有的參與者調整非理性信念，有的參與者則是在產生新的優勢並應用到工作或其他面向的議題上。例如 B106 發現「自由」與「責任」的意義，運用到工作層面後，以「接受、面對挑戰」的態度，迎接工作，一改過去被動感覺。參與者她們一改過去面對問題方式，以正向態度視未來或壓力為成長挑戰，這與 Schwarzer 和 Knoll (2003) 所指「發展性因應」(proactive coping) 極為類似。研究發現這種因應方式伴隨而來的是相信自己能力並付諸行動，產生自我效能與希望感，是十分正向生涯適應結果。

二、優勢中心取向諮商改變機制是系統間牽動、正向影響不斷擴大的動態機制

由結果發現，自我內在系統的認知、情感與行動層面，和外在脈絡系統中的人際、工作層面，以及自我效能、正向因應與問題解決策略等統轄系統三方面是相互牽動、影響的機制。其中自我效能與正向因應與問題解決策略的提升，是由自我內在系統和外在系統的交互作用產生的結果，

另一方面，統轄系統也是主導自我內在系統與外在系統運用的重要機制。因此，自我效能或因應策略的提升可說是本模式的效果，另一方面也是促使自我改變或環境改變的一個重要的因素。從過去的文獻和研究當中，其實也可以看出自我效能與因應策略對個人、人際或工作整體生活的重要性。例如，O'Connell、McNeedly 和 Hall (2008) 的實徵研究發現，影響工作適應良好與否的相關因素中，個人對自身能力的信心程度以及工作場域的人際支持因素與工作適應有顯著的相關。這意味著效能感、人際支持等因素的確對工作滿意和適應有直接的影響，意即，內在系統與外在系統、統轄系統彼此之間存在相互影響的關係。探討如何思考提升雙生涯職業婦女的職場心理健康，家庭、生活以及個人等多重因素的整合是從事實務工作可參考的方向。

三、著重文化經驗解構再建構的優勢中心諮商對雙生涯女性別具意義

研究結果發現，參與者的主要收穫是了解到社會文化與性別角色經驗的內化對自身困擾議題的影響，覺察內在需求與價值，進而了解因應外在環境的方式，透過優勢力量的喚醒，參與者能產生力量，以彈性、不同的視野看問題，比以前更能關注自己，更有主導感，並產生自我關注的計畫與行動。在人我外在系統療效內涵方面，參與者也透過生活角色的釐清，覺察成長經驗以及社會文化對處理多重角色中的既有因應方式與困擾，透過優勢力量的創造參與者能分辨人我關係的界線，將關係納入優勢力量。因此以雙生涯職業婦女為對象的優勢中心生涯諮商方法，著重社會文化的形塑經驗以及環境脈絡的影響，具有諮商的效果，此能呼應 Crites (1969)、Fitzgerald 和 Harmon (2001) 以及田秀蘭 (1999) 等所言，女性在社會或是外在因素的阻礙因素是值得關注的，從此層面幫助雙生涯女性重新體會自我生涯發展可說別具意義，也是本模式的價值所在。除了覺察解構相關經驗外，如何重新建構成為當事人的優勢力量是此模式相當重要部分，此為未來從事實務工作方面重要的參考。

在研究限制方面，本研究以質性紮根方法探究優勢中心取向諮商之諮商歷程與療效內涵，質性研究的精神在於呈現參與者獨特的經驗，透過研究中對參與者來源、進行方式以及結果敘述進行報導，給讀者在應用上的想法和考慮，並不適合針對其產生的結果加以推論。參與者來自不同職業，亦有參與者未接觸過諮商，部分訪談口語表達可能對於資料蒐集與呈現的豐厚程度造成稍許影響。而來談議題對一些參與者而言較為隱私，在呈現分析結果上，為尊重參與者而有稍許保留，僅呈現片面的訊息。此外在參與者職業來源方面，從事教育工作者和助人工作者的參與者較多，學歷也多屬於大學以上之高學歷，這也可能使研究結果受到部分侷限，其影響也為本研究限制所在。最後本研究之資料搜集由研究者及另外兩位心理師共同完成，為避免造成資料蒐集的偏頗，研究者針對訪談員進行訓練，以盡量在訪談品質上有所一致。在實務工作建議方面，從事優勢中心取向之諮商時，仍須與個案來談議題結合，若僅將諮商焦點置於找尋個案的優勢，而未能思考優勢力量與個人問題間的連結，將可能忽略了案主對諮商需求與期待，相對的，若個案帶著情緒進入諮商，心理師對於情緒的承接與處理需要優先考量。而優勢力量的產生乃是於諮商過程中由個案和心理師所共同創造的，諮商關係不僅是重要的基礎，也是個案的優勢力量，在萃取優勢力量的同時，不能僅著重於技術層面，而忽略了諮商關係的建立和鋪陳。最後在未來研究建議方面，由於優勢中心取向著重行動實踐，未來可繼續以質性敘事分析方法探究優勢中心諮商的追蹤效果內涵；亦可探究此諮商取向方法在不同族群、場域和對象上的應用效果，像是應用於學校諮商以及企業組織員工的訓練等；最後雙生涯女性本身可能因為婚姻狀況、子女數、職業性質等不同背景差異有不同的適應內涵，未來研究亦可關注在這些背景變項上的差異，進一步瞭解其對

雙生涯女性的影響內涵；雙生涯女性如何受到文化脈絡的相關影響也值得未來從事更多調查研究進行探究。

參考文獻

- 田秀蘭 (1999)：女性對生涯阻礙知覺之質性分析。*教育心理學報*，**31** (1)，89-107。
- 田秀蘭 (2000)：紮根理論在諮商心理學研究中的應用。*輔導季刊*，**36** (4)，35-40。
- 田秀蘭 (2006)：**雙生涯夫妻對工作與家庭之衝突、平衡、及滿意與幸福感之探究**。行政院國家科學委員會補助專題研究計畫成果報告 (編號：NSC95-2413-H-003-028-SSS)。
- 田秀蘭 (2007)：**敘事治療對中小學教師生涯幸福感的實施效果**。行政院國家科學委員會補助專題研究計畫成果報告 (編號：NSC96-2413-H-003-015)。
- 紐文英 (2007)：**教育研究方法論文寫作**。台北：雙葉。
- 莊惠敏 (2002)：**雙生涯家庭婦女角色衝突、工作負荷與生活滿意度之研究**。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。
- 陳禹、黃詠香、DeArmod, S. (2005)：職場健康心理學：心理學家在 21 世紀的機會與挑戰。*應用心理研究*，**27**，43-57。
- 常慧娟 (1993)：**台灣地區已婚婦女再就業之研究**。文化大學勞工研究所碩士論文。
- 劉淑瑛 (2004)：**臺灣地區已婚婦女離職後再就業模式探討**。國立台北大學統計系研究所碩士論文。
- Behson, S. J. (2002). Coping with family-to-work conflict: The role of informal work accommodations to family. *Journal of Occupational Health Psychology*, *7*(4), 324-341.
- Clark, S. C. (2001). Work cultures and work/ family balance. *Journal of Vocational Behavior*, *58*, 348-365.
- Coogan, P. A., & Chen, C. P. (2007). Career development and counselling for women: Connecting theories to practice. *Counselling Psychology Quarterly*, *20*(2), 191-204.
- Crites, J. O. (1969). *Career psychology*. New York, NY: McGraw-Hill.
- Dawis, R. V., & Lofquist, L. H. (1984). *A psychological theory of work adjustment*. Minneapolis, MN: University of Minnesota Press.
- Farmer, H. S. (1997). *Diversity and women's career development: From adolescence to adulthood*. Thousand Oaks, CA: Sage
- Fitzgerald, L., & Harmon, L. W. (2001). Women's career development: A postmodern update. In F. T. Leong & A. Barak (Eds.), *Contemporary models in vocational psychology* (pp. 207-230). New Jersey, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

- Fitzpatrick, M. R., & Stalikas, A. (2008a). Positive emotions as generators of therapeutic changes. *Journal of Psychotherapy Integration, 18*(2), 137-154.
- Fitzpatrick, M. R., & Stalikas, A. (2008b). Integrating positive emotions into theory, research, and practice: A new challenge for psychotherapy. *Journal of Psychotherapy Integration, 18*(2), 248-258.
- Fredrickson, B. L., & Losada, M. F. (2005). Positive affect and the complex dynamics of human flourishing. *American Psychologist, 60*(7), 678-686.
- Haddock, S. A., Zimmerman, T. S., Ziemba, S. J., & Current, L. R. (2001). Ten adaptive strategies for family and work balance: Advice from successful families. *Journal of Marital and Family Therapy, 27*(4), 445-458.
- Hansen, L. S. (1997). *Integrative life planning: Critical tasks for career development and changing life patterns*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Hansen, L. S. (2001). Integrating work, family, and community through holistic life planning. *The Career Development Quarterly, 49*(3), 261.
- Jennifer, B. (2009). Mothers' timing of *return to work* by leave use and pre-birth job characteristics. *Journal of Family Studies, 15*(2), 153-166.
- Kushner, K. E., & Harrison, M. J. (2002). Employed mothers: Stress and balance-focused coping. *Canadian Journal of Nursing Research, 34*(1), 47-65.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Newbury Park, CA: Sage.
- Livingston, B. A., & Judue, T. A. (2008). Emotional responses to work-family conflict: An examination of gender role orientation among working men and women. *Journal of Applied Psychology, 93*, 207-216.
- Maximovich, T. M. (1998). The dynamics of person-environment fit: Active and reactive responses within the theory of work adjustment. *Dissertation Abstracts International: Section B: The Sciences and Engineering, 58*(9-B), 5716.
- Morgan, B., & Foster, V. (1999). Career Counseling for reentry dual career women: A cognitive developmental approach. *Journal of Career Development, 26*(2), 125-136.
- Namasivayam K., & Mount, D. J. (2004). The relationship of work-family conflicts and family-work conflict to job satisfaction. *Journal of Hospitality and Tourism Research, 28*(2), 242-250
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrin, R. (1996). Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal of Applied Psychology, 81*(4), 400-410.
- O'Connell, D. J., McNeely, E., & Hall, D. T. (2008). Unpacking personal adaptability at work. *Journal of Leadership and Organizational Studies, 14*(3), 248-259.

- Phillips, S. D., & Imhoff, A. R. (1997). Women and career development: A Decade of Research. *Annual Review of Psychology, 48*, 31-59.
- Ryff, C. D. (1989). Happiness in everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology, 57*, 1069-1081.
- Schoon, I., Hansson, L., & Salmela-Aro, K. (2005). Combining work and family life: Life satisfaction among married and divorced men and women in Estonia, Finland, and the UK. *European Psychologist, 10*, 309-319.
- Schutt, D. A. (2007). *A strength-based approach to career development using appreciative inquiry*. Broken Arrow, OK: National Career Development Association.
- Schwarzer, R., & Knoll, N. (2003). Positive coping: Mastering demands and searching for meaning. In S. J. Lopez & C. R. Snyder (Eds.), *Positive psychological assessment: A handbook of models and measures* (pp. 393-409). Washington, DC: American Psychological Association.
- Sinacore-Guinn, A. L., Akçali, F. Ö., & Fledderus, S. W. (1999). Employed women: Family and work-reciprocity and satisfaction. *Journal of Career Development, 25*(3), 187-201.
- Smith, E. J. (2006). The strength-based counseling model. *The Counseling Psychologist, 34*(1), 13-79.
- Strauss, A. L., & Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Wong, Y. J. (2006a). Strength-Centered Therapy: A social constructionist, virtues-based psychotherapy. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training, 43*(2), 133-146.
- Wong, Y. J. (2006b). The future of positive therapy. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training, 43*(2), 151-153.
- Wright, T. A., & Cropanzano, R. (2000). Psychological well-being and job satisfaction as predictors of job performance. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*, 84-94.

收稿日期：2009年11月11日

一稿修訂日期：2010年03月10日

接受刊登日期：2010年03月10日

Bulletin of Educational Psychology, 2011, 42(4), 631-654

National Taiwan Normal University, Taipei, Taiwan, R.O.C.

The Process of Strength-Based Career Counseling and the Content of Its Therapeutic Efficacy for Dual-Career Women

Yu-Chen Wang

Department of
Psychology and
Counseling
National Taipei

University of Education

Hsiu-Lan Shelley Tien

Department of Educational
Psychology and Counseling
National Taiwan Normal
University

Hui-Chuang Chu

Counseling Center
National Lin-Kou Senior
High School

Pao-Ling Yeh

Student Development
Center
Chaoyang University of
Technology

The purpose of this study was to examine the counselling process and therapeutic efficacy of a strength-based career counseling model for dual-career women in Taiwan. Participants were 14 married dual-career women between 28 to 47 years of age ($M = 36.64$, $SD = 5.40$). Participants were interviewed one week after termination of counseling, which ranged from 6 to 8 sessions. Data were collected through semi-structured interviews and analysed using grounded theory approach. Results indicated four counseling process themes: Personal readiness for counseling, counseling intervention, impact of external circumstances, and content of therapeutic efficacy. Moreover, the content of therapeutic efficacy could be inducted into three systems—internal system, including cognitive, emotional and behavioral dimensions; external and contextual system, including self/other relation and career dimensions, and a coordination system, including coping strategies and self-efficacy dimensions. According to the result, a model of change mechanism for the counseling process and the therapeutic efficacy content was proposed. Discussion and implications of results were provided and recommended.

KEY WORDS: career counseling, counseling process, dual career women, strength-based method, therapeutic efficacy

