

國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系
教育心理學報，民93，36卷，1期，35—57頁

親子溝通諮詢團體方案之效果研究*

邱 獻 輝

鄔 佩 麗

國立台灣師範大學
教育心理與輔導學系

本研究旨在建立「學校——家庭」合作協助青少年成長的專業途徑，藉著提昇家長的正向溝通能力，來解決親子溝通困擾。研究者根據婚姻與家庭系統環繞模式的溝通概念與諮詢理論，設計親子溝通諮詢團體方案，秉持行動研究方法的精神，以某高工22位學生家長為研究對象，分為A、B兩團體，各聚會六次，A團體12位成員，B團體10位成員，每週聚會一次，每次二小時。方案成效的評估以量化資料的前後測比較為主，然後再佐以質化資料的內容分析結果為證；量化資料包括親子溝通問卷（家長版、子女版）、親子溝通困擾檢核表；質化資料的來源則為焦點團體。本方案效果評估結果如下：1. 在「親子溝通問卷（家長版）」中，受試者的「正向溝通總分」和「總分」的平均分數，後測顯著高於前測；而「負向溝通總分」的平均分數，則後測顯著低於前測；顯示受試者參與本方案後，溝通技巧有顯著提昇。2. 受試者的子女在「親子溝通問卷（子女版）」，選擇「希望家長採用參與本研究方案後的溝通方式」的比例，顯著高於隨機選擇機率，顯示本方案可促使受試者使用子女所期望的溝通方式。3. 受試者在「親子溝通困擾檢核表」的「嚴重程度」、與「困擾程度」平均分數，後測顯著低於前測，顯示受試者參與本方案後，較能解決親子溝通問題，並降低困擾。4. 內容分析結果亦顯示成員在親子溝通技巧與問題解決能力方面都有進步。

關鍵詞：青少年、親子溝通、親職諮詢、團體、行動研究

親子溝通意指發生在父母與子女之間的溝通。國內研究都將親子溝通定義為父母與子女間的思想、意見、情感分享的交流，其可促進親子間的瞭解，與和諧（例如林玉慈，民88；孫毓英，民75）；惟，就理論的角度而言，親子溝通應該包含有助於情感交流與問題解決的正向溝通，與有礙親子互動的負向溝通型態（參見邱獻輝，民92），因此在本研究中，研究者認為親子溝通是：存在親子之間有關彼此思想信念、情感、與行為的互動過程，這種互動過程包括口語的、非口語的表達；唯有雙方皆採用具有建設性（正向）的方式進行溝通時，才會有利於具有成長性、發展性的親子互動產生，當一方或雙方採用負向的方式進行溝通時，將會對親子關係造成阻礙。亦即當家長採用建設性的親子溝通技巧時，將有助於化解親子衝突，並且提昇親職效能。（Barnes, 1989; Olson, Russell, & Sprenkle, 1983; Olson, 1989; Olson, 1995）。

* 本論文係邱獻輝提國立台灣師範大學教育心理與輔導研究所之碩士論文的部分內容，在鄔佩麗教授指導下完成。並感謝國立台北師範學院張郁雯教授、國立彰化師範大學趙淑珠教授的熱心指導。

過去國內親子溝通的研究工具，許多研究者都是翻譯編修Barnes與Olson於1982發展的「親子溝通量表」(Parent-Adolescent Communication Scale)，此工具旨在評估Olson「婚姻與家庭系統環繞模式」(Circumplex Model of Marital and Family Systems)的溝通向度(Olson, 1993)。到了1990年，Olson基於臨床上的實用性，更進一步發展了一套觀察評量家庭功能之「臨床評定量表」(Clinical Rating Scale, CRS)。其中在溝通向度的評量，包括(Olson, 1993)：

1. 傾聽的技巧(listening skills)：是否具有同理心和專注行為。
2. 陳述的技巧(speaking skills)：是否能夠為自己講話？或是替別人說話？
3. 自我揭露(self-disclosure)：能否分享有關自己、與他人關係的感覺？
4. 澄清(clarity)：是否能清楚的傳達訊息？
5. 持續的跟進(continuity-tracking)：能否停留在一個話題上，並且尊重、關注於有關溝通時的情感反應？

基於國內研究的延續性及臨床實務的方便性，本研究擬以環繞模式的溝通概念作為本研究方案的理論基礎之一：一方面用以概念化受試者的親子溝通問題，作為協助介入的理論基礎；一方面亦據此發展出適用於本研究方案的親子溝通評估工具。因此，本研究親子溝通的操作型定義，即受試者在「親子溝通問卷(家長版、子女版)」的得分情況。此部份請參閱本研究的研究工具。

所謂諮詢(consultation)，基本上是指助人工作者間共同合作的助人關係，通常強調專業人員之間的互動。例如：Caplan & Caplan (1993)將諮詢定義為兩位專業人員之間所形成的互動過程；其中一位具有特殊的專長，稱之為諮詢師(consultant)；另一位則是信任諮詢師的專長，認為其可以解決自己在專業工作上的困境，而向諮詢師求助者，稱之為求詢者(consultee)。由於本研究的諮詢服務是由輔導教師提供，因此在本研究中將諮詢定義為：學校輔導工作者、與學生的主要照顧者(如家長、教師)之間所形成的合作過程，其目的在藉由學校輔導工作者的心理輔導專長，提昇學生主要照顧者能有效能的協助學生成長；此時學校輔導工作者稱之為諮詢師；學生的主要照顧者則稱之為求詢者。

傳統上有三種諮詢模式，均為問題解決取向：其一是心理健康諮詢模式(mental health consultation model)，是精神分析理論的改革與應用，注重求詢者內在動力的潛意識主題，強調降低「主題干預」(theme interference)；其二是行為派諮詢模式(behavioral consultation model)，以社會學習論為基礎，旨在促使當事人外顯行為、知識、和技巧的提昇；其三是組織發展諮詢模式，植基於社會心理學、小團體研究、和組織效能理論，認為民主化可以提昇組織效能(organizational consultation model)(Brown, Pryzwansk, & Schulte, 1995; Caplan & Caplan, 1993; Conoley & Conoley, 1992)。三者觀點雖各有所長。但人類行為並非單一因素所造成，而是由「人——環境」互動所形成，當諮詢師統整上述三個傳統諮詢模式的觀點，採用整體性的生態觀點時，更較能察知求詢者、當事人的內在動力、互動狀態、及外在環境的影響。統整諮詢模式的可行性，可從實徵性的研究中獲得支持。Brehm (1989)以「專家諮詢師」、與「受訓中的諮詢師」作為受試者，結果發現「受訓中的諮詢師」的口語模式比較遵循自己所使用的諮詢模式，「專家諮詢師」的表現反而顯得模糊；Brehm解釋這個現象是因為：「專家諮詢師」雖然在實務上有其理論取向，但是實際服務時，則會以現實情況來做判斷，因此很容易就打破理論模式的界線，採取生態觀點、並彈性建構求詢者的困擾狀況。可見進行諮詢協助時，並沒有必要得拘泥於某個理論模式。反之，以目前發展較為完整的、卻又分屬不同觀點的諮詢模式加以統整，使有一周延的統整參照架構，才是最實際的做法——此概念呼應了Conoley與Conoley (1992)的生態觀點。因此本研究方案擬遵循生態觀點來進行。

國外學校常採親職教育或家長諮詢來提昇親職功能(Dougherty, 1995)，國內雖有許多親職教育方案的研究，但是尚無進行親職諮詢方案的實證性研究。親職「諮詢」團體與親職「教育」團體有何

差異呢？基本上屬於「教育」本質者，旨在教導適切、有系統的教養理念和技巧，屬於普遍性之認知訊息提供的協助方式（Jacobs, Harvill, & Masson, 1994; Trotzer, 1977），但是，相對的卻也比較無法契合每個家長的特殊需求。「諮詢」團體則是立基於成員（家長）的個別需求，以問題解決取向的介入方式，將普遍性的教養觀念，融入每位成員的特殊教養情境中（Dinkmeyer, Carlson, & Dinkmeyer, 1994）；同時，也藉著團體動力過程，促使成員整合本身所擁有的親職理念、溝通技巧、教養經驗、與資源，有效解決親職困擾，因此屬於比較個別化的協助方式；在諮詢過程中，雖然也有教育的成份，但只是針對成員求助困擾所需的部分來提供；服務的重點仍以問題解決為主。

諮詢研究在國內尚屬待開發的狀態，雖然有數篇調查研究（例如林美珠、蔡憶萍、王麗斐，民88；蔡素妙，民79；蔡憶萍，民86；連廷嘉，民87），但是諮詢方案評估研究僅有鄔佩麗（民87）對國中教師提供諮詢服務。鄔佩麗（民87）根據Myrick（1993）的「系統催化諮詢取向（The Systematic Facilitative Approach Consultation）」的步驟加以擴展修訂，然後對台北市某國中進行行動取向的實徵性研究，顯示能夠有效協助教師輔導學生。由於鄔佩麗的研究植基於本土性的需求，並加以調整，因此特別具有實務價值。本研究第一作者進行本研究之初，即反覆觀賞鄔佩麗對教師提供諮詢服務時所錄製的錄影帶，根據自身的詮釋整理出諮詢的歷程步驟，經本研究的第二作者的意見修正，最後再由第一作者反覆擴充修正成為「本土化的諮詢模式」（邱獻輝，民91），其具有生態觀點精神。試述歷程如下：

1. 建立關係與了解求詢目標：諮詢師首先探詢求詢者的求助動機和遭遇的困難，並且說明諮詢的基本架構。目的在建立安全、與互相信任的諮詢關係。
2. 蒐集資料：諮詢師在尊重求詢者需求的前提下，以合作平等的態度，進行相關資料的蒐集，資料可含括：（1）當事人的特徵。（2）求詢者的狀況。（3）輔導關係。
3. 研擬策略：諮詢過程通常是一邊蒐集資料、一邊開始發展策略，兩者通常是平行發展的；只是在諮詢剛進行時，比較以資料蒐集為主，稍後諮詢師對問題比較能掌握時，則比較以發展策略為主。此步驟旨在協助求詢者對問題有新的看法、新的感受、適當的期望、和發展出可行解決策略、並催化實踐新策略的意願。
4. 追蹤：諮詢師必須了解求詢者的新策略的執行狀況，並修正未來諮詢的發展方向，促使諮詢的發展具有統整性和延續性。

圖1說明上述的四個階段的三個主要概念，其一：上述四個階段有其順序性。其二：前面階段是後續階段的基礎。其三：這個諮詢發展模式顯示諮詢服務是個循環改進，以貼近求詢者和當事人需求的過程；當求詢者求助獲得新的概念、策略、與處理技巧之後，下次再求助時，諮詢師必須了解策略執行的效果，這不但是上一次諮詢效果的追蹤，也是本次求詢過程中的資料蒐集階段。

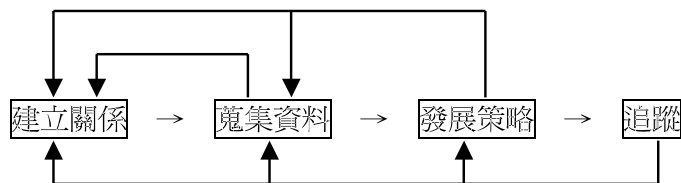


圖1 本土化諮詢歷程模式圖

「本土化諮詢模式」雖然能有效協助國中教師輔導搗蛋行為學生，但是否適用於親職諮詢團體呢？本研究第一作者據此模式在台北縣清水中學高中部，帶領一個家長親子溝通諮詢團體，做為前導研究方案，過程並接受督導。發現此模式須稍作修改！首先從Dinkmeyer等人（1994）的觀點來看，諮詢團體成員必須具有基本教養觀念，以利將普遍性的教養觀念，融入成員的特殊教養情境中，達到問題解決的目的。由於諮詢發展初期主要用於專業人員之間之問題解決的服務，故求詢者已經具備助人的基礎概念。而今欲將諮詢應用於家長，則須於諮詢過程中先教育家長，使其具備所需的親職概念和溝通技巧。但是對於迫不及待想解決困擾的青少年之家長，加上其年齡已步入中年階段，頗有自己的體驗和想法，與其進行長時間的親職教育，毋寧針對所需的親子溝通概念加以教育即可，故研究者擬採擷Brown等人（1995）的看法，在了解家長（求詢者）的困擾情境之後，欲討論策略之前，先向家長解說溝通困擾情境的重要行為法則，協助家長在符合人類行為的規則下，探索適當的親子溝通做為介入策略。但是，根據研究者的經驗，有些家長可能已經具備相當的教養概念，則諮詢師只需檢核確認即可進入發展策略的階段。亦即，在家長諮詢過程中也有教導心理學原則的成分，但僅僅只針對家長所欲採行策略相關的心理學知識，而非如親職教育般的系統化知識。以此觀念遂建構出「本土化親職諮詢歷程模式」（邱獻輝，民91），如圖2所示。

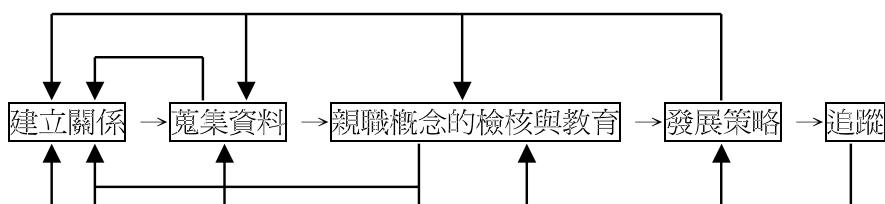


圖2 「本土化親職諮詢歷程模式」圖

採取個別或團體諮詢的歷程並沒有差異，惟團體諮詢必須考量團體動力的發展（Brown, Wyne, Blackburn, & Powell, 1979; Dinkmeyer et al., 1994; Hansen, Himes, & Meier, 1990）。基於服務人數，及團體特有優點，本研究以團體方式進行諮詢。團體諮詢發展的階段、過程、危機、任務相似於其他種類的團體，因此本研究諮詢團體的諮詢師必須具備團體概念和技巧（Hansen et al., 1990）。

國內缺乏親職諮詢的實證性研究；國外雖然已經注意到親職諮詢的重要性，但這方面的研究則仍相當稀少（Sheridan & Kratochwill, 1992）。研究者並未找到以親職諮詢團體方案評估的實證性研究，謹找到三篇以個別方式進行的親職諮詢的研究，其中Myers（1996）曾以聯合行為諮詢（Conjoint Behavior Consultation, CBC）協助行為困擾子女的家長和教師，發現聯合行為諮詢至少能改善孩子一項以上的行為。Taverne（1992）以行為派諮詢模式，協助六位長期挫折的母親，顯示諮詢能改善學齡前子女的閱讀和語言發展。Rhoades（1993）以無法按時完成作業的四名國小男孩為求詢者的協助對象，提供家長五次個別諮詢，結束後發現這些男孩可提升到一般學生的作業水準。基本上，文獻都支持親職諮詢的效果，惟協助對象都屬於國小或學齡前兒童，至於協助青少年方面則缺乏實證研究，對此空際，本研究擬設計青少年家長的親子溝通諮詢團體方案，在督導的協助下帶領此團體，並評估其效果。

本研究為方案效果評估的探索性研究，研究目的建立「學校——家庭」合作協助青少年的專業途徑，藉著提昇家長的正向溝通能力，來解決親子溝通困擾。因此研究問題如下為：家長在參加本研究方案之後，

- 一、親子溝通能力是否因此而提昇？
- 二、子女是否比較喜歡家長的溝通方式？
- 三、自身親子溝通的困擾是否減少？
- 四、親子間在參與本研究方案的前後，對於親子溝通狀態的主觀感受有何差異？

為達研究目的，本研究兼採量化與質化資料的評量。量化方面將以單尾檢定來考驗以下假設：

- 一、「親子溝通問卷（家長版）」之「正向溝通總分」，後測顯著高於前測。
- 二、「親子溝通問卷（家長版）」之「負向溝通總分」，後測顯著低於前測。
- 三、「親子溝通問卷（家長版）」之「問卷總分」，後測顯著高於前測。
- 四、「親子溝通問卷（子女版）」中，子女偏好家長參加團體後的溝通方式。
- 五、「親子溝通困擾檢核表」中「嚴重程度」得分，後測顯著低於前測。
- 六、「親子溝通困擾檢核表」中「困擾程度」得分，後測顯著低於前測。

質化資料的分析結果旨在回答下列兩個問題，以達到佐證量化資料的目的：

- 一、參與本研究方案的前後，受試者對自身親子溝通的主觀感受有何差異？
- 二、參與本研究方案的前後，受試者青少年子女對溝通的主觀感受有何差異？

方 法

一、研究架構

本研究旨在了解親子溝通諮詢團體的效果，評估架構如圖3所示，重點有二：其一是兼顧總結性與形成性評估。其二是涵括量化與質化資料。其中的親子溝通困擾檢核表、親子溝通問卷（家長版）、（子女版）為量化資料；成員、及子女焦點團體、團體領導者自省紀錄、與督導意見為質化資料。本研究採用Dye 多元化向度和多元人員的內涵來評量（黃月霞，民80）。

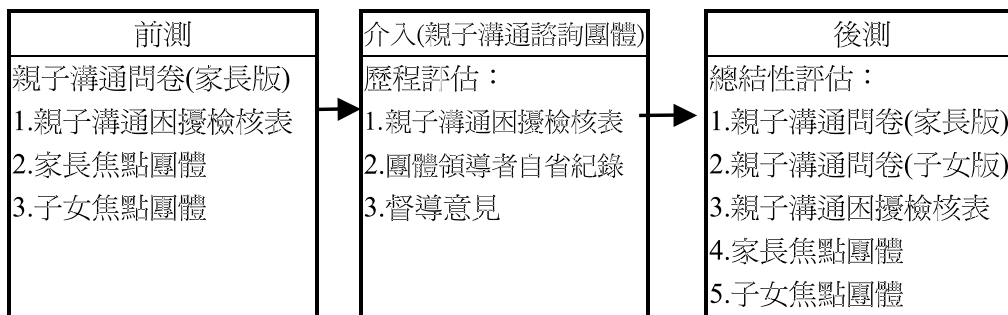


圖3 青少年家長親子溝通諮詢團體效果研究架構圖

二、研究參與者

(一) 研究對象

本研究對象為某高工參加「青少年家長親子溝通諮詢團體」之24名成員，分成A、B兩個團體，每個團體各有十二名成員。團體進行過程有兩位受試者流失，一位因為工作換到高雄，另一位則因為公公生病住院必須看護。另外，除了三位因故事先請假、各缺席一次以外，其餘受試者皆能於團體開始的十分鐘之內到達。故有效資料來自二十二位受試者及其子女。

(二)「親子溝通諮詢團體」、「焦點團體」領導者

本研究方案由第一位研究者帶領；其畢業於師專輔導組、師院初教系輔導組，取得台灣師大心輔所碩士學位。研究所期間於某大學學輔中心，在具有博士學位之督導下，從事個別諮商實習兩百九十小時；團體諮商一百二十小時。亦曾在北縣某中學輔導工作實習一年。平時積極參與諮商工作坊；並在教授主持之中小學教師輔導主題工作坊擔任分組領導員超過二百小時，目前為高職輔導教師。諮詢專業方面，除了閱讀文獻、觀看錄影帶、和教授討論外，第一位研究者並參與第二位研究者所帶領的諮詢工作坊、擔任分組領導員或助理，共六十餘小時。

(三) 督導

為了維持團體的專業品質，故於團體帶領期間，第一位研究者固定接受第二位研究者每週一次兩小時的個別督導。第二位研究者具有諮商心理學博士學位，曾經從事教師諮詢效果研究，也曾以焦點團體作為研究資料蒐集的工具。

(四)「親子溝通問卷（家長版）」評分者

「親子溝通問卷（家長版）」為本研究的評估工具，內容為開放式題目，故需由親子溝通專家評分。本研究的評分者具有台灣師大心輔所碩士學位，目前是高中輔導教師，具有親職團體領導者90小時的經驗，並曾擔任諮詢研究助理。

三、研究工具

(一) 親子溝通諮詢團體方案

本研究方案所稱之家長親子溝通諮詢團體，意指學校輔導工作者（諮詢師），透過團體間對等的、互信的、自主的、與保密的動力過程，促使成員（求詢者）改善本身與青少年子女之間的溝通情況，成為較佳的照顧者。方案的理論基礎有三：Olson 等人的「婚姻與家庭系統環繞模式」的溝通觀點、「本土化親職諮詢歷程模式」的步驟概念、和團體帶領原則。方案內容如表1所示。

為了達到本研究諮詢團體方案的「問題解決取向」的特質，領導者（研究者）帶領團體的基本原則如下：

1. 領導者預先準備親子溝通教材（邱獻輝，民89），其乃根據「婚姻與家庭系統環繞模式」的溝通觀點所編的親子對話錄。此教材僅用於成員缺乏所需親子溝通概念時才取出使用；就本研究二個團體過程而言，都僅使用於第一次聚會，其餘聚會時間都只是備而不用。
2. 每一次聚會的重點在探討成員現場提出的親子溝通問題。故領導者在每一次成員報到時會發給一張名為「最希望討論的主題」的便條紙，寫出成員本次聚會想討論的問題，然後再經由團體過程確定本次的討論主題。
3. 由於團體的動力與成員的狀態會隨著團體的發展而改變，所以每一個聚會都會重新提問題，前一次的問題並不會被刻意保留。
4. 上述每次聚會的主題並非預先訂定，領導者或成員事先也不知道；而是事後領導者根據各該次團體討論內容予以標示的。
5. 故而本研究諮詢團體傾向非結構團體。領導者帶領團體的原則主要是根據本土化親職諮詢歷程模式與一般性的團體動力發展過程。

表1 本研究之親子溝通諮詢團體方案內容

次數	主題	內容	備註
第一 次	傾聽 孩子的 心聲	1. 填寫「親子溝通困擾檢核表」與「最希望討論的主題」。	準備壁 報紙麥 克筆 親職 教育 教材
		2. 暖身：姓名列車。	
		3. 本次討論議題的選擇。針對成員不足的親子溝通能力，進行原則性的教導與示範。以適當的「親子溝通訓練教材」(邱獻輝，民89)供給成員角色扮演、和討論；協助成員對親子溝通有基本認識。	
		4. 結束分享與家庭作業。	
第二 次	真情 相對	1. 填寫「親子溝通困擾檢核表」與「最希望討論的主題」。	
		2. 暖身：分享家庭作業實施情況。	
		3. 抽籤選定本次聚會所要討論的親子溝通困擾主題。成員經驗分享與討論，腦力激盪可行策略。領導者針對成員不足之處進行教導、示範。	
		4. 進行一~二個親子溝通困擾的諮詢協助。	
第三 次	進入 孩子的 世界	1. 「親子溝通困擾檢核表」與「最希望討論的主題」。	
		2. 暖身：分享家庭作業實施情況。	
		3. 選定要討論的親子溝通困擾主題。角色扮演(分飾親子溝通困擾中的家長、和子女)，增進同理能力，並腦力激盪處理該困擾的可行策略。	
		4. 本次活動視情況進行一~二個親子溝通困擾的諮詢協助。	
第四 次	陪伴 我兒 成長	1. 「親子溝通困擾檢核表」與「最希望討論的主題」。	
		2. 暖身：分享家庭作業實施情況。	
		3. 抽籤選定本次聚會所要討論的親子溝通困擾主題。	
		4. 領導者針對提出困擾者，以角色扮演方式擔任諮詢師，示範協助求詢者，約20~30分鐘，然後討論出處理該困擾的可行策略。	
第五 次	和孩子 談心	1. 「親子溝通困擾檢核表」與「最希望討論的主題」。	
		2. 暖身：分享家庭作業實施情況。	
		3. 領導者逐一唸出「最希望討論的主題」，選定親子溝通困擾，進行「傾聽者」、「傾訴者」、「觀察者」三人小組的演練。	
		4. 演練後回到團體進行分享，並就演練時遭遇到的困難提出討論。	
第六 次	和孩子 交心	1. 「親子溝通困擾檢核表」。	
		2. 暖身：分享家庭作業實施情況。	
		3. 就成員尚未有自信處理的親子溝通困擾提出討論分享。	
		4. 回顧六次「親子溝通諮詢團體」內容，邀請成員分享感受。	
		5. 結束分享。分發「親子溝通問卷(家長版)」，請成員填寫後下週交齊。	

(二) 親子溝通諮詢團體之評估工具

1. 親子溝通問卷 (家長版)

此為研究者自編的開放性問卷，共十個親子互動情境，圖4為問卷的作答說明。本問卷包括正向溝通與負向溝通兩個分量尺。正向溝通有十一個檢核項目：尊重、支持、引導、同理心、增強、鼓舞、彈性、「我」訊息的表達、適當的面質、幽默感、覺察自身的情緒。負向溝通有八項檢核項目：替別人說話、說教、指責、權威的命令、雙重訊息、替子女作決定、不信任、主題干預。評分者對填答內容評分後可得到「正向溝通總分」、「負向溝通總分」、與「問卷總分」。「正向溝通總分」越高表示越能使用正向溝通技巧；「負向溝通總分」越高表示越傾向使用負向溝通方式；「問卷總分」越高表示溝通技巧越好。問卷編制過程如下：

- (1) 編寫問卷初稿：取材自邱獻輝 (民89) 的親子溝通訓練教材。該教材以「婚姻與家庭系統環繞模式」的「臨床評定量尺」(Clinical Rating Scale, CRS) 之溝通評估內容 (Olson, 1989 ; Olson, 1993) 為基礎，並融合實務經驗進行編寫。
- (2) 問卷修改：研究者除了請青少年家長試填問卷，並向三位專家求詢和審題 (兩位具心理計量專長，一位副教授、一位主修心理計量之博士生；一位輔導研究所碩士，目前擔任高中輔導教師)，反覆修改、試填後才定稿。
- (3) 問卷評分標準的建立。本問卷為模擬情境的紙筆測驗，採開放式填答，故需一套評分標準，研究

作答說明：

以下有十個父母、和子女互動的情境，請假設您自己就是情境中的父母，當您遇到這種狀況時，您覺得您會跟孩子講什麼話？講這些話時的感覺？什麼原因讓你講這樣的話？以下有作答的舉例，黑體字就是作答的示範。

作答示範

心儀升上高職二年級之後，就喜歡上網聊天，上學期曾和同學一起去和網友見面，差一點兒就受騙；最近心儀喜歡講電話，卻不願跟爸媽講心事。爸媽心裡總是有些擔心，於是常會在電話分機監聽心儀講電話的內容……

心儀：爸、媽！你為什麼那麼不道德，又偷聽我的電話，實在是很差勁咧！怎麼可以侵犯別人的隱私權？

1. 請問如果您是心儀的爸媽，當心儀對你講這種話時，你會對他講什麼話？

父母：我也是爲你好才會這樣做啊！妳兇什麼？

2. 請問當您講這句話時，你的心情如何？

有些生氣

3. 請問您之所以講這句話的原因是：

讓她知道我是爲了保護她，以免發生意外。

圖4 親子溝通問卷 (家長版) 之作答示範說明

者以質化研究的內容分析精神建立之。首先請十位親子溝通專家與十位青少年家長填寫問卷，俾使文本儘量豐富。接著根據樣版式分析風格 (Template Analysis Style) (Crabtree & Miller, 1992)，建立本問卷所需的「親子溝通問卷 (家長版) 評分標準建構歷程」。在分析過程中，先以 CRS 作為分析大綱，將填答內容 (文本) 作為分析單位，進行開放性分類，並且不斷地回到文本檢視，並修訂評分的檢核項目，使檢核項目能夠飽足；接著再將分析所得的檢核項目加以詮釋、說明定義；最後將填答內容 (文本) 放入檢核項目 (詮釋架構) 內表達，完成問卷評分標準的建立與例句說明。

- (4) 建立效度與信度：樣本共有69人，回收有效樣本有60人，分成兩組：親子溝通專家組有30名，其為熟悉親子溝通技巧的諮商員 (乃因其需接受晤談技巧訓練之故)，男性5名，女性25名；博士學位者3名，碩士學位者15名，就讀碩二、碩三者12名。而青少年家長組也是30名，意指高中職學生的家長；其中父親9名，母親21名；學歷為大專3名，高中職16名，國中6名，國小5名。信度、效度建立係以SPSS10.0版作為統計工具，結果如下：
- ① 建構效度之區辨效度：以專家組與一般青少年家長組在本問卷的得分差異進行考驗。本問卷有兩位評分者，故採用二因子混合設計ANOVA。表2中顯示不同評分者與填答者在「正向溝通總分」、「負向溝通的總分」與「問卷總分」得分情況。「正向溝通總分」二因子混合設計ANOVA的結果如表3所示，填答者和評分者並無交互作用產生 ($F = .001, p > .05$)，評分者間也無顯著差異 ($F = .663, p > .05$)，僅填答者間 (專家V.S.一般家長) 的差異達顯著 ($F = 169.823^{**}, p < .05$)。「負向溝通的總分」二因子混合設計ANOVA結果如表4所示，填答者和評分者無交互作用 ($F = .221, p > .05$)，評分者間也無顯著差異 ($F = .331, p > .05$)，僅兩組填答者 (專家V.S.一般家長) 差異達到顯著 ($F = 93.094^{**}, p < .05$)。「問卷總分」二因子混合設計ANOVA結果如表5所示，填答者和評分者無交互作用產生 ($F = .056, p > .05$)，評分者間也無顯著差異 ($F = .088, p > .05$)，僅兩組填答者 (專家V.S.一般家長) 的得分差異達到顯著 ($F = 170.829^{**}, p < .05$)，可見專家在本問卷的填答，正向溝通技巧的使用多於一般家長、負向溝通的方式少於一般家長、整個溝通狀態顯著優於一般家長。故本問卷具有良好之區辨效度。
- ② 評分者信度：評分者間信度考驗的結果，在「正向溝通總分」的積差相關為 .90，「負向溝通總分」為 .91，「問卷總分」為 .92。顯示評分者信度良好。
- ③ 內部一致性：每個情境的正向溝通分數的Cronbach α 係數為 .91，負向溝通分數為 .89。每個情境總分的 α 係數為 .93。顯示內部一致性都可接受。

表2 「不同評分者V.S.不同填答者」之分數描述表

		M (SD)	
		評分者A	評分者B
正向溝通總分	專家	38.37 (6.97)	38.70 (6.08)
	一般家長	17.73 (5.53)	18.10 (6.76)
負向溝通總分	專家	.57 (1.33)	.60 (2.03)
	一般家長	10.83 (6.63)	11.17 (5.11)
溝通總分	專家	117.80 (7.81)	118.10 (7.48)
	一般家長	86.90 (10.94)	86.93 (10.98)

註：專家與一般家長的有效樣本數各為30人，總樣本為60人。

表3 「專家V.S.一般家長」之「正向溝通總分」差異考驗結果表

變異來源	df	F	Sig.
受試者間			
填答者 (A)	1	169.823**	.000
群內受試 (S/A)	58		
受試者內			
評分者 (B)	1	.633	.430
受試者×評分者 (A×B)	1	.001	.970
評分者×群內設計 (B×S/A)	58		

** $p < .01$ * $p < .05$

表4 「專家V.S.一般家長」之「負向溝通總分」差異考驗結果表

變異來源	df	F	Sig.
受試者間			
填答者 (A)	1	93.094**	.000
群內受試 (S/A)	58		
受試者內			
評分者 (B)	1	.331	.567
受試者×評分者 (A×B)	1	.221	.640
評分者×群內設計 (B×S/A)	58		

** $p < .01$ * $p < .05$

表5 「專家V.S.一般家長」之「問卷總分」的差異考驗結果表

變異來源	df	F	Sig.
受試者間			
填答者 (A)	1	170.829**	.000
群內受試 (S/A)	58		
受試者內			
評分者 (B)	1	.088	.768
受試者×評分者 (A×B)	1	.056	.813
評分者×群內設計 (B×S/A)	58		

** $p < .01$ * $p < .05$

2. 親子溝通問卷 (子女版)

為了測試子女是否偏好受試者參與團體後的溝通方式，研究者剪輯受試者在「親子溝通問卷 (家長版)」前後測的填答內容，編輯在每個情境之後，並詢問子女：「假如你是情境中的孩子，此時你希望父母用哪一種方式對你講話？」，由受試者的子女自行勾選；藉此編成「親子溝通問卷 (子女版)」(見圖5)。事前受試者及其子女都不知道此設計過程。本問卷共十題，計分時，累計「後測回答方式」

被選擇的次數，一次算一分，得分範圍為0～10；由於隨機選擇的平均分數 $\mu = 5$ ，故將決斷值設為5，以檢定子女是否偏好受試者參與團體後的溝通方式。

試以成員 A02 子女所填問卷為例。研究者先剪裁 A02 在「親子溝通問卷（家長版）」前後測填答內容，每個情境的第一個選項，就是 A02 在家長版問卷的前測答案，第二選項即後測的答案，循此製成 A02 子女的「親子溝通問卷（子女版）」的十個題目。該份問卷於諮詢團體結束後，由 A02 成員之子女填寫。由於該份問卷的內容源自於成員在「親子溝通問卷（家長版）」的回答內容；成員書寫時並不知道這些答案將提供給子女作選擇，而子女也不知道問卷內容的來源，故這是一種探詢子女對親子溝通需求的雙盲設計。

<p>情境一：</p> <p>耀昇升上高三之後，成績一直不理想。昨天耀昇的父母遇到耀昇的同學阿牛，才曉得第二次段考已經結束，可是父母卻沒收到成績單！今天下午父母與耀昇的導師聯絡之後，才知道耀昇偷拿印章去蓋成成績單。這次耀昇數學考39分，物理43分。此時父母正坐在客廳等耀昇放學回家，準備要和耀昇談談這件事情。</p> <p>耀昇：（背著書包、開門、脫下鞋子走進來）爸、媽！（看了父母一眼，就要走進他的房間）</p> <p>下面有兩種回答方式，假如你發生和耀昇同樣的情況，接下來你比較希望你父母用哪種方式和你講話？（請打√）</p> <p><input type="checkbox"/> 1. 耀昇你過來，我有話問你，你第二次段考成績出來沒？怎麼我都沒有收到！</p> <p><input type="checkbox"/> 2. 兒子，辛苦了，能不能到這來，媽媽有話跟你說。</p>

圖5 「親子溝通問卷（子女版）」之內容範例

3. 親子溝通困擾檢核表

本工具修改自鄔佩麗（民87）的「具體行為檢核表」，旨在評估求詢者的親子溝通困擾的情況。填答方式如下：在諮詢團體之前，請受試者具體寫出親子溝通困擾的項目，並在每次聚會前請受試者以Likert四點量表進行評估。「嚴重程度」指行為的頻率，4表示「總是」，3表示「經常」，2表示「有時」，1表示「偶而」，藉此評估子女行為頻率的改變，評量對象是受試者子女。「困擾程度」指受試者對該行為的困擾程度，4表示「極度困擾」，3表示「困擾」，2表示「有些困擾」，1表示「沒有困擾」，以評估困擾程度的改變，評量對象是受試者本身。問卷的形式如圖6所示：

孩子困擾您的問題——請具體描述	嚴重程度	困擾程度
	總 經 有 偶	極 困 有 沒
	是 常 時 而	度 些 有
		困 困 困
		擾 擾 擾
(1)	4 3 2 1	4 3 2 1

圖6 「親子溝通困擾檢核表」之內容形式

4. 焦點團體方案

研究者根據研究目的來實施。成員焦點團體以A、B兩個諮詢團體來區分；子女焦點團體考慮到青少年比較需要引導，遂分成三個團體。所有的受試者及其子女在研究方案實施前後都各參加一次焦點團體，故共有十次的焦點團體。

5. 團體領導者日誌

- (1) 研究者將每次聚會後書寫紀錄，作為自省和督導的材料。
- (2) 每次督導意見之紀錄與省思。

四、資料分析

(一) 量化資料的處理

量化資料以SPSS 10.0作為統計考驗的工具，第一類型錯誤率 α 設為.05。

- 1. 親子溝通困擾檢核表：將受試者第一次諮詢團體聚會所填寫資料、與焦點團體後測所填寫的最後一次資料抽出，作為前後測資料，進行相依樣本t檢定。
- 2. 親子溝通問卷（家長版）：由本研究評分者（參見研究參與者之「親子溝通問卷（家長版）」評分者之介紹）進行前後測的評分，再就正向溝通總分、負向溝通總分、及問卷總分進行相依樣本t檢定。
- 3. 親子溝通問卷（子女版）：以單一樣本t考驗檢定後測平均數是否大於決斷值。

(二) 質化資料的處理

修改「樣版式分析風格」歷程（Crabtree & Miller, 1992），建立本研究所需之「焦點團體逐字稿內容分析歷程圖」（見圖7）。首先以「親子溝通困擾檢核表」與「親子溝通問卷（家長版）」的統計結果做為分析大綱，以每位受試者及其子女能夠清楚辨認的對話段落做為分析單位，進行開放性分類，然後不斷回到逐字稿（文本）檢視、修訂分類架構，使所得主題能夠儘量飽足；最後將逐字稿內容（文本）放在各主題（詮釋架構）內表達，作為量化資料的佐證。分析過程如下：

- 1. 為了避免混淆效果，故不以整個團體作為分析對象，代之將每個受試者及其子女的發言資料，從焦點團體逐字稿中擷取出來，進行個別分析。
- 2. 以量化資料結果做為分析大綱，一次進行一組受試者及其子女資料的分析。
- 3. 以能清楚表達的對話段落，作為劃記單位。摘出有意義的字句，並予以順句。
- 4. 以後測為主，摘出有差異性的前測段落。進行開放性編碼，進而找出相同的次主題（元素）。將這些次主題再進一步歸類，形成不同的主題。
- 5. 搭配量化資料的結果，呈現焦點團體逐字稿內容分析的結果。

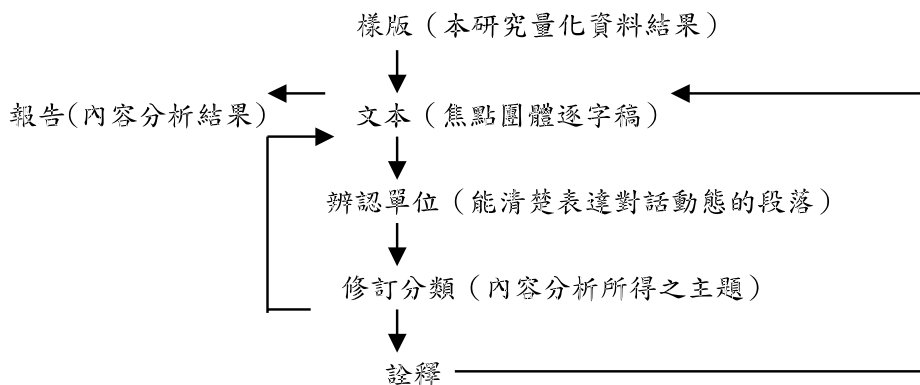


圖7 本研究「焦點團體逐字稿內容分析歷程圖」

結果與討論

一、受試者親子溝通能力之提昇

(一)「親子溝通問卷（家長版）」的考驗結果

受試者在「親子溝通問卷（家長版）」得分狀況與單尾相依樣本t檢定結果如表8所示。22位受試者的「正向溝通總分」前測平均為19.23，標準差6.91；後測平均為25.73，標準差9.61；t考驗結果 $t = -7.57^{**}$ ， $p < .05$ ，故假設一成立，受試者在「正向溝通總分」的後測顯著高於前測。「負向溝通總分」前測平均為6.55，標準差4.17；後測平均為4.09，標準差4.98，考驗結果 $t = 1.94^*$ ， $p < .05$ ，故假設二成立，受試者在「負向溝通總分」的後測顯著低於前測。「問卷總分」前測平均為92.68，標準差10.58；後測平均為101.64，標準差13.57；檢定結果 $t = -2.67^{**}$ ， $p < .05$ ，故假設三成立，受試者在「問卷總分」後測顯著高於前測。

表8 「親子溝通問卷（家長版）」前後測相依樣本t考驗一覽表

		M (SD)	前後測相關係數	相依樣本t考驗標準差	df	t	p
正向溝通總分	前測	19.23 (6.91)	.27	10.24	21	-7.57**	.004
	後測	25.73 (9.61)					
負向溝通總分	前測	6.55 (4.17)	.17	5.93	21	1.94*	.033
	後測	4.09 (4.98)					
問卷總分	前測	92.68 (10.58)	.17	15.73	21	-2.67**	.007
	後測	101.64 (13.57)					

** $p < .01$ * $p < .05$

(二)「親子溝通問卷（子女版）」的考驗結果

22位受試者子女在「親子溝通問卷（子女版）」的平均分數為6.00，標準差為2.09。單一樣本的單尾t檢定 $t = 2.24^*$ ， $p < .05$ ，故假設四成立，顯示子女偏好家長使用參加團體之後的溝通方式。

(三)焦點團體逐字稿分析結果之佐證

「成員焦點團體」、與「子女焦點團體」前後測逐字稿的內容分析結果，共群聚三個主題，包括「正向溝通技巧的使用」、「負向溝通方式的避免」、及「沒有改變」等，基本上這些例證剛好可以佐證成員在「親子溝通量表（家長版）」各個檢核向度的進步情形。以下的質化例證資料，都是先呈現受試者的發言段落，再呈現子女的發言段落。每個被引用段落後面括弧中的數字，表示受試者在該次焦點團體中第幾次的發言。

1. 正向溝通技巧的使用

(1) 尊重孩子的需求：受試者參與團體後能兼顧自己的立場與子女的獨立需求。

例証：B02（後測）

跟孩子講話就會想到：孩子長大了，要克制自己，不要一直去黏他，什麼都要在一起。（2）

例証：A02之子女

（前測）從小爸媽都是用命令，父母權至上，小孩子一定要聽，不聽就是不乖、壞小孩，我覺得這種觀念現在是行不通的，有自己的想法卻不能做，很痛苦。（16）

（後測）以前…如果不聽我媽的話，她就會使性子，就是罵我；現在她的做法已經變了，不聽就不會罵了。（20）

(2) 引導行爲：受試者及子女都分享了藉由家長的引導，使雙向溝通得以增加。

例証：B07 (後測)

孩子要花時間直接跟他溝通……讓他了解：「假如是我，會怎麼做？」引導他：「你的看法怎樣？」運用我們在這兒所學「放下身段」的方式跟他溝通。(2)

例証：B04 之子女

(前測) 我媽說：「現在兩條路給你選，一個就是不要唸書去工作，一個就是繼續念下去。」(26)

(後測) 我媽以前講話比較固執，很硬，比較專制型的，譬如說之前講到功課，她會講說是我的錯。現在會更深入的問我：「是我自己的問題？還是老師的問題？」講話方式就是說不一樣，比較溫馨。(21)

(3) 同理心：受試者分享從對同理心的不解、到對同理心的理解和嘗試運用。

例証：A08

(前測) 家裡都是男生，所以會覺得比較沒辦法用男生同理心去同理孩子，這是目前想要去解決的問題。(2)

(後測) 同理心，就是另外換一個角色想。因為我以前的成績也不是說很好啦，所以我會以我以前的那個成績，來同理我小孩子的成績和心情。(8)

(4) 增強行爲：在協助孩子養成目標行爲過程中，鼓勵的語言在親子溝通中出現。

例証A07 (後測)

上禮拜，她做實習……我看了真的嚇一跳：「妳車床做的這麼好！…」我是真的發自內心給她讚美了，她聽了也很高興。她現在狀況漸漸有比較好了。(2)

例証：A01 之子女

(前測) 我若考不好，我媽就說：「怎麼又考差了，平常沒有唸喔！」如果我考不及格的話，我媽就會罵我。(8)

(後測) 考試考好還有獎金，這次數學我考到及格了。(18)

(5) 彈性態度：受試者較能允許子女有多元的替代性觀念和做法。

例証：A11 (後測)

偷看老大的信，我覺得做父母的跟小孩道歉好像不大對，可是後來想一想，也沒有什麼對和錯，如果親子之間可以協調的話，也沒有什麼不可以。(2)

例証：B05 之子女 (後測)

……現在溝通無障礙！參加團體之前，和我媽說話、不管講什麼，溝通到一半時，就可能吵起來，在那邊爭來爭去的。現在比較好了，就可以互相溝通、聽聽對方的意見，現在就是會比較聽我所說的話了。很多事情都可以提出來講了。就像……這次頭受傷的事情。(3)

(6) 親子溝通的情緒覺察與控制：受試者及子女發現受試者的情緒管理有改善。

例證：A03 (後測)

我的改變是較會控制情緒，較有耐心，較懂得包容。(12)

例証：B13 之子女 (後測)

子女：我媽改變很多啊！就是會聽我說話，比較不會火爆。

老師：那以前…？

子女：脾氣的確是蠻兇的，爆發起來超兇的。現在比較不會了，變比較溫柔了。

2. 負向溝通方式的避免

(1) 避免說教：受試者反省與避免以教誨來溝通；子女發現「唸」的情況減少了。

例証：A06（後測）

過去我只想傳達給小孩什麼，現在能傾聽、運用同理心來引導，也嘗試提出解決方案或替代方案，徵詢小孩子：「這樣好嗎？」盡量給小孩尊重。我發現孩子真的是有改變，有進步。（3）

例証：B05 之子女（後測）

她以前都是先唸，都是先吵；但現在的話，頂多只有講一句，就是說：「東西收一收。」然後過了很久一段時間，她就會來我房間看看。（10）

(2) 避免指責：受試者和子女都發現，受試者避免使用指責，將有利於親子溝通。

例証：A09（後測）

以前我會責怪他：「你怎麼這麼孤僻，有一點聲音，我們還是要適應環境啊，適者生存，不適者淘汰嘛！」我都會先講一些道理給他聽。現在我發現，對小孩子，尤其在問題發生的時候，先講道理好像效果不佳，應該先情緒緩和一點兒，道理是慢慢的再付出，道理不要講的那麼快，這是我的感覺。（8）

例証：A12 之子女

（前測）我和我爸媽所有的事情都可以成為口角的開始。（3）

（後測）我和我媽現在很和諧啊！彼此之間可以和睦共處。（3）

就是和我媽比較不會起爭執了，以前就是常常為了一點小事就起爭執，可能就是為了早餐的牛奶沒喝完就罵我，就吵起來了，就是一些無關緊要的小事。（4）

(3) 避免權威禁令：受試者及子女都發現受試者過去的權威溝通方式減少了。

例証：A11（後測）

我以前帶老大蠻兇的，命令式的，我講怎樣就是怎麼樣，我不跟你囉唆，太麻煩了。（6）

我這樣教育孩子，他們心中一定會不滿意，現在他們就會把我以前的種種講出來。我真的覺得蠻好的，……因為我對老大真的很嚴。（14）

例証：B05 之子女（後測）

……以前會先罵，然後限制我一些事情。那現在是，像我成績不好，就不會罵，他會問我，跟我討論。（29）

(4) 降低主題干預：受試者分享參與本研究方案後，主題干預現象已經降低了。

例証：B13（後測）

我想……這是幫助我自己走出陰影，其實當時在團體中，我講出來，心情是蠻複雜的，因為那個影子藏了快三、四十年了……，我在家庭暴力環境成長……我把父母親給我的陰影移轉到我小孩的身上……有時打完小孩後，我會想：為什麼會這樣？我自己會吃驚！那時候還搞不過來，是參加這個團體之後才知道，現在我的脾氣真的差好多！孩子也說我好溫柔了。（4）

例証：B13 之子女（後測）

我媽以前都喜歡拿我的成績跟人家比，不高興就會破口大罵，還說要登報跟我們脫離母子關係，也曾經以死相逼。現在我媽有變比較溫柔……（32）

3. 沒有改變：所有受試者在焦點團體後測時，都覺得自己的親子溝通技巧有改善，但仍有部分子女認為家長沒有改變，認為自己親子溝通狀態本來就很好。

例証：B08之子女（後測）

跟我媽的關係還好，平常會跟媽媽談功課的事。我媽應該沒有改變。（1）

二、親子溝通諮詢團體的問題解決功能

（一）親子溝通困擾「嚴重程度」與「困擾程度」的考驗結果

受試者在「親子溝通困擾檢核表」的前後測得分差異考驗結果如表9所示。「嚴重程度」的前測平均分數為11.59，標準差6.51；後測平均分數為5.77，標準差5.10，單尾相依樣本t考驗結果 $t = 7.57$ ， $p < .05$ ，故假設五成立，即受試者在「親子溝通困擾檢核表」中，「嚴重程度」的平均得分，後測顯著低於前測，達.05的顯著水準。「困擾程度」的前測平均分數為11.00，標準差6.86；後測平均分數為6.45，標準差4.65，單尾相依樣本t考驗結果 $t = 6.07$ ， $p < .05$ ，故假設六成立，即受試者在「親子溝通困擾檢核表」中，「困擾程度」的後測得分，後測顯著低於前測。

表9 親子溝通困擾檢核表「嚴重程度」、「困擾程度」前後測相依樣本t考驗表

	前後測 平均數差異	前後測 相關係數	前測 標準差	後測 標準差	相依樣本 t考驗標準差	df	t	p
嚴重程度	5.82	.834	6.51	5.10	3.61	21	7.57**	.00
困擾程度	4.55	.883	6.86	4.65	3.52	21	6.07**	.00

** $p < .01$ * $p < .05$

（二）焦點團體逐字稿分析結果之佐證

為了更清楚「親子溝通困擾檢核表」前後測分數差異的內涵，研究者將受試者在該檢核表所提出的困擾整理歸類，共有「青少年次文化」、「交友問題」、「與家人的互動」、「學業問題」、及「行為問題」等五個主題。研究者進而將其做為焦點團體逐字稿的分析大綱進行內容分析。結果除了原本的五個主題之外，又增加一個「沒有改善」的主題；試說明如下：

1. 青少年次文化：受試者與子女都分享對青少年次文化議題的衝突化解經驗。

例証：B04

（前測）他打工都快變成生活的重心了，蠻擔心他的課業無法應付。（5）

（後測）我兒子改變很多，打工問題已經解決，他一點也不眷戀，現在對學校活動又開始熱衷，想重新參加軍樂社。……沒打工之後，在金錢方面，我支援他，他用錢會跟我知會一下，他以前會說：「媽媽你拿錢給我，一千或五百，我請同學去撞球、吃點東西。」他現在會說：「媽媽你能不能給我二十塊？能不能給我五塊？我買一份星報。」（2）

例証：A06之子女

（前測）我跟同學去撞球，我爸就說：「你再撞球，這個家你就不用回來了！」（11）

每天放學回家，都我一人在家，覺得很無聊。所以就去撞球。（22）

（後測）以前他不讓我打撞球，說有壞人、很多人在抽煙，會影響發育，我都偷偷跑去打，後來他去參加團體以後，他就自己找我去撞球場要和我比個高下，一開始我還有點怕、不太適應。後來我就有教他；以前他都不准我看電視，現在也叫我和他一起看撞球節目。（5）

2. 交友問題：受試者及子女都分別分享此議題的情況：

例証：A07

（前測）上學期孩子讀得不愉快，不想來學校了……她經常提起國中時被同學欺負的事情……，說在

班上沒什麼要好的朋友。(1)

(後測) 我有發現：她較有勇氣，願意思考，試圖適應目前的環境。(10)

例証：B07之子女

(後測) 現在心情比較好，因為比較有跟同學講話。比如說劉XX，還有一些你不認識的。(7)

3. 與家人的互動：受試者與子女分享藉由親子溝通，改善「與家人的互動」。

例証：A02

(前測) 我們就有代溝，跟他講，他很不能接受。他什麼事情不跟我講，他先做，我們也不曉得他做過。(48)

(後測) 前兩個禮拜的星期六，我竟然可以坐下來和兩個兒子促膝長談。(8)

例証：A02之子女

(前測) 都什麼年代了，還在管那個，平常又常常罵我說，見識短淺，我的見識短淺全是你們造成的，我要出去，你們不給我出去，多方限制啊！我沒有一個自由的空間，我媽好像我長越大，越怕我出去。(14)

(後測) 參加團體後，跟我媽媽的關係哦……一個形容詞：漸入佳境。(7)

昨天心情不好，在家裡也看不下書，我媽就問我說：「怎麼了，看起來心情很不好。」就覺得我媽有關心到我。(14)

4. 學業問題：受試者及子女皆分享家長採用溝通技巧處理子女學業困擾的成果。

例証A01

(前測) 孩子課業上的問題比較多啦。(5)

(後測) ……我又想到我當初兒子說他數學要放棄，我來參加這個團體，最大的欣慰就是，他說他對數學終於不放棄了(6)。

例証：A01之子女

(前測) 我考不好啊，我媽媽就說：「不要老是跟同學出去玩啊、去打球。」因為數學都不及格，她叫我多算一點題目，要好好唸書。(05)

(後測) 這次數學我考及格了。(18)

我的數學不大好，段考前我媽叫我不會就問同學，都和同學一起研究。(27)

5. 行為問題：受試者與子女分享運用所學的溝通技巧，改變子女行為的心得。

例証：A08

(前測) 他的脾氣火爆，電腦打一打生氣了就罵髒話，我不喜歡聽他罵那些話。(7)

(後測) 孩子在這段期間，性情有改變，較收斂，也較有耐心，有愛心、比較不會打弟弟，不再講髒話，真的是有幫助、有進步。(11)

例証：A06之子女

(後測) 我以前很討厭別人叫我做東做西，不太喜歡幫助別人，就覺得會要我的命，後來我爸有勸我，我就自願去當保健室的義工和國文老師的公差。(9)

6. 沒有改善：在逐字稿中，發現三個親子溝通困擾議題沒有改善的陳述，例如：

例証：A02

(後測) 沒有感到孩子的改變啊！(2)

三、本研究方案成效之討論

前述資料結果支持本研究方案之成效。爲了探究方案成效的原因，研究者檢視「本土化親職歷程模式」的內涵，並與之比較「領導者日誌」中的督導意見與自我省思的紀錄，找到幾個有助於解釋本研究方案成效的要素，試說明如下：

(一) 從家長改變到子女的改變：

從諮詢的定義來看，諮詢是一種間接服務。因此，能否成功地提供諮詢服務「端視諮詢師對求詢者的影響程度」，因此當諮詢師透過團體影響求詢者（家長），改變了求詢者對親子溝通的概念，進而帶動溝通狀況的改善，使溝通成爲協助子女適應的有效工具——此即本研究方案諮詢功能發揮的路徑（Erchul & Martens, 2002）。

(二) 對受試者的情緒照顧與包容

研究者發現家長團體的成員通常主動發言，且內容豐富，與其他年齡階段的成員有明顯差異。聆聽其內容，許多爲人父母、配偶、子媳的委屈和挫折情緒隱含其中，長久累積難以紓解，無怪乎親子溝通過程容易出現情緒性的反應。惟這些情緒在團體中被呵護、釋放之後，後續的理性討論也就暢通多了。此應是本研究團體順利發展的重大關鍵，可見諮詢的問題解決仍需先關照情緒，此要素應涵括在「本土化親職諮詢歷程模式」的「建立關係」步驟中。

(三) 親子溝通技巧概念的檢核與教導的必要性

研究者帶完焦點團體前測之後，發現大部分受試者缺乏親子溝通技巧的概念，因此第一、二次聚會費了不少心思協助受試者了解親子溝通的基本的概念。研究者採用二份自編教材做爲媒材，其爲根據「婚姻與家庭系統環繞模式」溝通概念所設計之親子溝通教材：「正洲的成績單」及「負向溝通 V.S. 正向溝通」。事後發現受試者在後續聚會的討論中，頗能引述這些媒材的啓發來解決自身的問題，顯示本研究方案所依循的「本土化親職諮詢歷程模式」的「親職概念的檢核與教育」有其實用性。

(四) 家庭系統動力的影響

研究者帶領團體時，焦點鎖在「親子溝通」範疇，藉由「婚姻與家庭系統環繞模式」的溝通概念來建構親子溝通困擾。但也發現有些溝通問題導因於家庭系統動力的運作。如B04的親子溝通問題就與婆媳問題有關，因此協助解決親子溝通困擾，除了運用正向溝通技巧，也要考量家庭動力因素，這也正是本研究方案所服膺的生態觀點（Dougherty, 1995；Meyers et al., 1983）。

(五) 團體的連續性：

本研究方案每週聚會一次，受試者不但可以求詢自己的困難、並可以分享檢視新溝通方式的情況，這亦是本研究方案諮詢模式所強調「追蹤」步驟。由於連續性的過程，就有足夠的時間可以解決問題。

(六) 親子溝通技巧「沒有改變」之探究

雖然全部成員都認爲自己的親子溝通技巧有提昇，但是在焦點團體中，有七位子女認爲受試者的溝通技巧沒有改變，研究者揣測此落差的原因可能有四：其一是時間太短，所以受試者採用的新溝通行爲尚未熟練，或者出現頻率不高，以致無法發揮效果。其二是「前恭後敬」效應（張春興，民80）。參與團體前，受試者爲了引起注意而誇張自己的親子溝通問題，結束後爲了說服自己的努力投入是有價值的，就誇張求詢成果。其三是安慰劑效果，受試者覺得自己參與「親子溝通諮詢團體」了，也就覺得自己應該會使用這些技巧，但實際上則否。其四是僅有「認知層面」的改變而已，但「行爲層面」卻尚改變。

四、本研究成效的限制

(一) 未設置控制組的說明

本研究未設控制組，故方案效果的推論必須格外保守。未設置控制組是因為研究對象無法隨機化分派：假如要求控制組每週聚會，卻沒有諮詢介入，恐怕難以維持聚會；果真能持續，期間受試者自行運作，反而形成另一種團體功能，則失去控制組的本質；若於事後再對控制組受試者進行諮詢服務，則須考慮受試者的意願？願意等待與否者的人格特質、求詢問題的迫切性能否等同視之？而強制隨機分配也不恰當。諸多因素皆需考量研究倫理與統計處理的限制。由於本研究強調行動研究取向，故而放棄控制組的設置，改以增設團體為兩個，以較大研究對象數量及多元化的資料來評估效果，亦即將前測資料視為參照標準，以考驗後測資料的改變。惟仍須小心推論本研究結果。

(二) 領導者的角色混淆

研究者身兼研究、團體領導等多重角色；故研究過程遭遇多重角色衝突：

1. 研究者 V.S. 領導者：研究者須理性客觀分析方案的成效，但領導者在情感上卻須與受試者密切互動。為降低此衝突，本研究的資料分析都在團體結束後才開始進行。
2. 諮詢團體領導者 V.S. 焦點團體領導者：「焦點團體」是「親子溝通諮詢團體」的評估工具，兩者皆由研究者帶領，故需考量受試者高度肯定團體成效，是為了討好領導者。因此，後續的研究宜考慮請他人帶領焦點團體，以兼顧行動研究的特質與資料蒐集的客觀性。

結論與建議

一、結論

本研究獲得的結論如下：在親子溝通技巧方面，受試者在「親子溝通問卷（家長版）」的「正向溝通總分」後測顯著高於前測；「負向溝通總分」的後測顯著低於前測；「問卷總分」的後測則顯著高於前測，顯示受試者參加本研究方案後，較能夠使用正向溝通技巧，並避免負向溝通方式來處理青少年子女的問題。從焦點團體逐字稿內容分析結果中，發現受試者在親子溝通技巧比較有進步者包括：「尊重孩子的需求」、「引導行為」、「同理心」、「增強行為」、「彈性態度」、「情緒的覺察與控制」、「避免說教」、「避免指責」、「避免權威禁令」、與「降低主題干預」。而受試者子女在「親子溝通問卷（子女版）」選擇「希望家長採用參與本研究方案後的溝通方式」顯著高於隨機選擇機率，顯示本研究方案可促使受試者使用其子女所喜歡的溝通方式。

在親子溝通困擾議題的解決方面，受試者在「親子溝通困擾檢核表」中「嚴重程度」與「困擾程度」的後測平均分數皆顯著低於前測，顯示本研究方案能有效的協助受試者處理所求詢的親子溝通困擾。從內容分析結果來看，可歸納出六個主題：「青少年次文化」、「交友問題」、「與家人的互動」、「學業問題」、「行為問題」、以及「沒有改變」。

二、研究限制與建議

(一) 研究限制

本研究方案效果評量的限制如下：

1. 未設置控制組，故在效果推論必須儘量保守。
2. 方案領導者角色多重，故可能因角色混淆，而影響到評估資料的真實性。

(二) 建議

1. 善用親職諮詢策略：本研究結果顯示諮詢可提昇親職的功能。故除了親職教育講座和家長成長團體外，也能藉由諮詢的介入，處理常見的青少年議題。
2. 對輔導人員訓練的建議：若能提昇學校輔導工作者的諮詢專業，一但諮詢效果產生，個案量理應會減少，讓輔導工作者有時間處理較嚴重的個案，做好專業輔導工作的分工與合作，因此輔導人員的養成教育宜包含諮詢課程；目前擔任輔導工作者，則可藉由在職進修管道取得此專業素養。
3. 對未來研究的建議：本研究「本土化親職諮詢歷程模式」以團體方式，協助家長解決親子溝通困擾，顯示成效。建議有興趣者可將本模式進一步修正，應用於不同的機構情境，如小學、家扶中心、張老師或其他助人機構。

參考文獻

- 邱獻輝 (民89)：青少年家長「親子溝通諮詢團體」方案之效果研究。國立台灣師範大學教育心理與輔導研究所碩士論文。
- 邱獻輝 (民91)：建立本土化諮詢歷程模式之嘗試。學生輔導雙月刊，82期，106-121頁。
- 邱獻輝 (民92)：親子溝通類型之探討。諮商與輔導特刊：親子關係特刊，23-29頁。
- 林玉慈 (民88)：親子溝通品質與青少年生活適應、偏差行為之相關研究。國立政治大學教育研究所碩士論文。
- 林美珠、蔡憶萍、王麗斐 (民88)：我國國小輔導人員「諮詢」概念認知之初探。中華輔導學報，5期，119-149頁。
- 孫毓英 (民75)：親子互動模式與青少年社會關係之研究。私立中國文化大學兒童福利研究所碩士論文。
- 張春興 (民80)：現代心理學。台北市：東華。
- 連廷嘉 (民87)：國民小學教師諮詢需求與意願之研究。國立高雄師範大學輔導研究所碩士論文。
- 黃月霞 (民80)：團體諮商。台北市：五南。
- 鄔佩麗 (民87)：青少年心理發展與適應之整合性研究——教師與學生家長之合作關係與諮詢角色之研究。行政院國家科學委員會專題研究計劃 (編號：NSC 86-2413-H-003-015)。
- 蔡素妙 (民79)：高中、高職導師對輔導室諮詢服務的期望、諮詢模式偏好與滿意度知調查研究。國立彰化師範大學輔導研究所碩士論文。
- 蔡憶萍 (民86)：國民小學輔導工作諮詢現況之研究。國立花蓮師範學院國民教育研究所論文。
- Barnes, H. L. (1989). Cross-Generational Coalitions, Discrepant Perceptions and Family Functioning. In David H. Olson, Candyce S. Russell, Douglas H. Sprenkle (Eds.) *Circumplex Model: Systemic Assessment and Treatment of Families* (pp.175-198). Binghamton, New York: The Haworth Press.
- Brehm, K. E. (1989). *The Effects of Consultee's Problem Formulation on The Problem Identification Process of Expert Consultants*. (Doctoral Dissertation, Texas Woman's University), AAC 9008482 ProQuest-Dissertation Abstracts.
- Brown, D., Wyne, M., Blackburn, J., & Powell, W. (1979). *Consultation: Strategy for Improving Education*. Boston, M.A.: Allyn and Bacon.
- Brown, D., Pryzwansk, W.B., & Schulte, A. C. (1995). *Psychological Consultation: Introduction to Theory and Practice* (3rd ed.). Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Caplan, G. & Caplan, R. B. (1993). *Mental Health Consultation and Collaboration*. San Francisco CA.:

- Jossey-Bass Publication.
- Conoley, J. C., & Conoley, C. W. (1992). *School Consultation Practice and Training* (2nd ed.). Needham Heights, MA: Allyn & Bacon.
- Crabtree, B. J., & Miller, W. L. (1992). A Template Approach to Text Analysis: Developing and Using Codebook. In Benjamin F. Crabtree, William L. Miller (Eds.) *Doing Qualitative Research* (pp. 93-109). Newbury, CA: Sage Publication Inc.
- Dinkmyeyer, D., Carlson, J., & Dinkmyer, D., (1994). *Consultation: School Mental Health Professionals As Consultant*. Indiana: Accelerated Development Inc.
- Dougherty, A. M. (1995). *Consultation: Practice and Perspectives in School and Community*. Pacific Grove, California: Brooks/Cole Publishing Company.
- Erchul, W. P., & Martens, B. K. (2002). *School consultation: Conceptual and empirical bases of practice* (2nd). New York: Plenum.
- Hansen, J. C., Himes, B. S., & Meier, S. (1990). *Consultation: Concepts and Practices*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Jacobs, E. E., Harvill, R. L., & Masson, R. L. (1994). *Group Counseling: Strategies and Skills* (2nd). Pacific Grove CA: Brooks / Cole Publishing Company.
- Meyers, J., Alpert, J. L., & Fleisher, B. D. (1983). Models of Consultation. In Judith L. Alpert & Joel Meyers(Eds.)*Training in Consultation: Perspectives form Mental Health, Behavioral and Organizational Consultation* (pp. 5-16). Springfield, IL: Charles C Thomas.
- Myers, L. W. (1996). *Conjoint Behavior Consultation as an Intervention for Young Children With Disruptive Behaviors*. (Doctoral Dissertation, North Carolina State University), AAC 9715547 ProQuest-Dissertation Abstracts.
- Myrick, R. D. (1993). *Developmental Guidance and Counseling: A Practical Approach* (2nd ed.). Minneapolis, MN: Educational Media Corporation.
- Olson, D. H., Russell, C., & Sprenkle, D. (1983). Circumplex Model VI: Theoretical Update. *Family Process*, 18, pp. 3-28.
- Olson, D. H. (1989). Circumplex Model of Marital and Family Systems VIII: Family Assessment and Intervention. In David H. Olson, Candyce S. Russell, Douglas H. Sprenkle (Eds.), *Circumplex Model: Systemic Assessment and Treatment of Families* (pp. 7-49). Binghamton, New York: The Haworth Press.
- Olson, D. H. (1993). Circumplex Model of Marital and Family Systems: Assessing Family Functions. In Froma Walsh (Eds.), *Normal Family Process* (2nd) (pp. 104-137). New York: The Guilford Press.
- Olson, D. H. (1995). Family Systems: Understanding Your Roots. In Randal D. Day, K. R. Gilbert, B. H. Settles, & W. R. Burr (Eds.), *Research and Theory in Family Science* (131-153). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole Publishing Company.
- Rhoades, M. M. (1993). *Parent as Mangers of Homework Intervention: An Empirical Analysis*. (Doctoral Dissertation, The University of Wisconsin-Madison), AAC9331280 ProQuest-Dissertation Abstracts.
- Sheridan, S. M., & Kratochwill, T. R. (1992). Behavioral Parent-Teacher Consultation: Conceptual and Research Consideration. *Journal of School Psychology*. 30, 117-139.
- Taverne, A. F. (1992). *Evaluating Behavioral Consultation as a Means of Promoting Reading in At-Risk Families*. (Doctoral Dissertation, The University of Utah), AAC 9307314 ProQuest-Dissertation Abstracts.

Trotzer, J. (1977). *The Counselor and Group*. Pacific Grove CA: Brooks / Cole Publishing Company.

收 稿 日 期：2003 年 10 月 08 日

一稿修訂日期：2003 年 11 月 03 日

二稿修訂日期：2004 年 03 月 22 日

接受刊登日期：2004 年 03 月 22 日

Bulletin of Educational Psychology, 2004, 36(1), 35-57

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

The Effects of a Parent-Adolescent Communication Consultation Group

SHIANN-HUEI CHIOU

PEI-LI WU

Department of Educational Psychology
and Counseling
National Taiwan Normal University

This study intends to help parents in assisting their children. The theory of “Circumplex Model of Marital and Family Systems” and consultation were used to design parent-adolescent communication consultation groups. Twenty-two parents of high school students participated in this study, with twelve in group A, and ten in group B. Over a six-week period, group members met once a week for two hours per session. The results of this study are as follows: 1) On the Parent-Adolescent Communicational Inventory (for parenthood), the “positive communication” post-test scores and the total post-test scores were significantly higher than the pre-test corresponding scores, and the post-test scores of “negative communication” were significantly lower than the pre-test scores. 2) The assessment with Parent-Adolescent Communicational Inventory (for adolescence) indicated that the participating parents’ communication styles after the group more accepted by their children than before the group. In other words, the parents show better communication skills after the communication consultations group. 3) In the “Serious Level” and the “Trouble Level” of the Parent-Adolescent Communicational Trouble Check List, the mean scores of the post-test were lower than those of the pre-test. This study indicates suggests that Parent-Adolescent Communication Consultation Groups are functional in treating members’ nurturing problems, and effective in facilitating the relationship between parents and adolescents.

KEY WORDS: adolescent, parent-child communication, parental consultation, group, action research