

# 青少年案主觀點的諮商關係體驗～初探性研究\*

王櫻芬

國立臺灣師範大學  
教育心理與輔導系

黃瑛琪

高雄市立  
小港高級中學  
輔導處

陳宛宜

張老師基金會  
桃園心理諮商所

本研究之主要目的在探索於台灣現有的學校諮商脈絡之下，青少年案主與其諮商工作者互動的關係體驗，尤其是其中情感連結部分之經驗。研究者以六名接受過三次以上的諮商，且仍正處於諮商關係中的青少年案主為對象，採用質性研究法，進行半結構式深度訪談。研究參與者的平均年齡為 15.5 歲（介於 13~18 歲）。五名為女孩，一名為男孩，國中生和高中生各三名。研究者採用質性內容分析進行訪談資料之分析。研究結果發現青少年案主在諮商中的關係體驗，可分為「案主知覺治療師個人特質」、「案主知覺治療師的對待態度」、「案主對諮商關係的評價與回應」，以及「案主接受諮商後的改變」四個主要類別。其中研究者認為最重要的發現為「案主對諮商關係的評價與回應」類別，此類別可再細分出「案主知覺諮商關係不同於其他人際關係」、「案主經驗到對諮商工作者的正向情感」和「案主在諮商關係中內在歷程與行為的改變」三個次類別。研究結果顯示青少年案主在諮商中會感受到諮商工作者所展現的尊重、平等、同理、接納和在平案主的態度，他們知覺到此人際關係異於其他人際關係，體驗到對諮商工作者的信任和親密感，在諮商中的行為表現有所改變。他們認為諮商經驗促進了自我瞭解、情緒表達更有彈性，並調整在諮商室外與其他成人互動的方式。根據研究發現，作者提出後續研究以及實務介入上的建議，如：研究上可以探討不同諮商階段中諮商關係的變化，及其對諮商成效之影響；以及實務上，針對青少年案主的諮商介入，應特別注意展現尊重、平等和同理等態度，以利建立正向情感連結。

**關鍵詞：**人際依附、共通因子、青少年案主、諮商關係

---

\* 本篇論文通訊作者：王櫻芬，通訊方式：yfwang22@ntnu.edu.tw。

本研究獲科技部補助（計畫編號：MOST 102-2410-H-142-001），謹此致謝，本篇論文部分內容曾於 2017 美國心理學會年會發表。作者欲感謝審查委員對本之提供的回饋和建議，以及所有研究參與者的協助。

在青少年階段，個體面對各式的發展任務，包括身心加速發展、課業與升學壓力增加、親子關係的重整等，極易產生身心困擾（如：黃昱得，2014；Johnson, Whisman, Corley, Hewitt, & Rhee, 2012）。雖然過往的後設分析研究支持青少年諮商之成效（如：黃瑛琪、戴嘉南、張高賓、連廷嘉，2005；Zirkelback & Reese, 2010），但是，青少年族群的求助動機通常較低，常是非自願個案（Karver & Caporino, 2010）。與青少年案主進行諮商工作，在很多層面上對於諮商工作者來說，很具挑戰性。侷於其身心發展特色，青少年案主可能缺乏足夠的口語表達與接收能力，因此較難清楚說明自己的情緒、想法與遭遇的困境，使諮商工作者需要更努力去理解他們或是採用媒材協助他們表達（許智傑，2010；Prout & Fedewa, 2014）。同時，青少年案主可能本來就不信任成人及權威人物，當然也就不信任諮商工作者，而使諮商關係的建立較為困難（程小蘋、林杏足，2003）。在這樣的挑戰之下，研究發現許多實務工作者仍能取得可喜的成效。探討影響治療成效的因素時，研究發現建立良好的諮商關係和穩固的治療同盟（therapeutic alliance），可獲致顯著的正向成果（如：McLeod, 2011；Shirk, Karver, & Brown, 2011）。本研究因此欲探討青少年案主與其諮商工作者的關係內涵，以協助此領域的實務工作者，未來發展出有助於青少年諮商關係建立之實務作法。以下研究者整理相關文獻的重點，說明本研究之基礎。

## 一、諮商關係的內涵

所謂諮商關係指的是，案主和諮商工作者之間的人際互動品質。在探討諮商關係時，「治療工作同盟」、「工作同盟」和「治療同盟」常被學者們用來代指諮商關係，並替換地使用這些語詞。一般來說，工作同盟被認為應包括三項要素：同意治療目標和任務，以及連結的發展（Bordin, 1979）。所謂「同意治療目標」，指案主和諮商工作者雙方同意個案的問題為何，且對於透過諮商想要達成的結果有一致的看法。所謂「同意任務」，指雙方同意諮商中進行的任務（如：諮商工作者採取的介入策略）能有效達成治療目標，且雙方皆願意負起執行這些治療任務的責任。所謂「連結的發展」，指兩人之間具正向情感依附，能互相信任、接納和坦露自己的隱私（Bordin, 1979；Horvath & Greenberg, 1989）。許雅惠（2009）研究發現良好諮商關係內涵，包括「自在開放的晤談氣氛、雙方主動積極的投入與厚實的信任基礎」（頁 85），其內涵即與工作同盟之三項要素相似。

雖然工作同盟被大部份研究人員視為諮商關係代名詞，也是最為廣泛探討的概念（Hatcher & Gillaspay, 2006），Gelso（2014）認為將工作同盟視為諮商關係的全部，是過度簡化的說法。的確，對於諮商關係內涵的探討，最早可以追溯至 Freud 對於移情關係的論述，之後 Rogers 的個人中心學派所闡述的同理、正向積極關注和真誠一致三項催化條件，亦被視為正向諮商關係內涵的代表。Gelso 和 Carter（1985）整合這些觀點，將諮商關係定義為「諮商參與者對對方抱持的感受和態度，以及表達這些感受和態度的方式」（頁 159）。他和同儕認為除了通常被討論到的工作同盟和移情組態（transference configuration）外，真實關係（real relationship）也是諮商關係的重要內涵（Gelso, 2014；Gelso & Carter, 1994；Lo Coco, Gullo, Prestano, & Gelso, 2011），它指的是案主和諮商工作者能彼此真誠對待，且看到對方真實樣貌的程度（Gelso, 2014）。除了 Gelso 和其同儕的觀點，Lambert、Barley（2001）指出諮商關係中，還涵蓋了治療師變項，亦即，過去研究中發現的重要治療師特質和人際互動風格，如：專注、對案主感興趣、善解人意、讓人信服的以及有能力讓案主投入處理自己的問題等。最後，Norcross 和 Lambert（2011）在檢驗治療關係對治療成效的影響時，所納入的治療關係向度除了工作同盟和三項催化情境，還涵蓋與治療關係息息相關的三項治療行為，包括：蒐集及時的個案回饋、修補同盟破裂和處理反移情。

總之，諮商關係看似一個不言可論、單一向度的構念，細究之後卻可以發現其內涵除了常被探討的工作同盟之外，學者們採各自不同觀點，會分別將移情組態、真實關係、治療師變項、治療的催化性條件或是相關的治療行為，視為其組成要素。而且，這些要素之間可能有所重疊，互有關聯，其複雜和細膩之處，仍需更進一步的探究。在本研究中，研究者最為關注諮商關係中案主和諮商工作者間的「連結」及其與其他要素之關聯，因為它可能是工作同盟中最早形成的一項，也為工作同盟中的目標和任務之形成奠定基礎（Wampold & Budge, 2012）。另一方面，此情感連結

的形成又會受諮商工作者的個人特質和治療的催化條件所影響（袁聖琇、陳慶福，2011；Nienhuis et al., 2016），並可能導致較佳的諮商成效（Ulvenes et al., 2012），研究者因此認為它是諮商關係的核心，值得深入探究。

## 二、依附理論觀點的諮商關係

從依附理論的角度探究諮商關係，應最能深化對於前述情感連結要素的理解（Mallinckrodt, Gantt, & Coble, 1995）。依附理論最早由 John Bowlby 於 1950 年代根據其臨床觀察所提出，後有 Mary Ainsworth 和 Mary Main 等學者豐富其內涵（Ainsworth & Bell, 1970; Main, Kaplan, & Cassidy, 1985）。其主要主張為個體在生命早期與主要照顧者所建立的情感連結（即，依附），使個體形成內在運作模式（internal working model），會指引個體後續的人際互動經驗和情緒調節策略（Bowlby, 1969/1982; Bowlby, 1977）。由於諮商關係是一個特別且重要的人際關係，研究者認為以依附理論為架構，來理解案主和諮商工作者之間的關係，有其潛在的價值。

從依附理論的角度出發，學者們認為成功的治療中，諮商工作者會成為案主的依附對象，使諮商關係中隱含依附關係的重要特質（Parish & Eagle, 2003; Slade, 2008）。在此關係中，諮商工作者成為案主的安全天堂（haven of safety）和安全堡壘（secure base），讓案主安心探索自己的想法和感受，並修改其內在運作模式，而減少問題行為的發生（Dubois-Comtois, Cyr, Pascuzzo, Lessard & Poulin, 2013）。例如，Mallinckrodt（2010）認為成人案主會「將治療師視為較強大和有智慧的；透過情感連結和固定的聚會尋求親近治療師；感到威脅時，將治療師視為安全天堂；治療師作為安全堡壘使其產生安全感，而能進行內在心理的探索；預期自己會失去治療師時，感受到分離焦慮」（頁 262）。此論點與 Parish 整理出的依附關係九大特徵相似，包括視依附對象為安全堡壘和安全天堂、視其為更具智慧或是強大的、尋求接近依附對象（proximity seeking）和具可得性（availability；依附對象能敏銳地回應個體的情緒需求）等（引自 Parish & Eagle, 2003）。

基於諮商關係可被視為一種依附關係，Mallinckrodt 等人（1995）提出對諮商工作者的依附關係類型，可分為「安全（secure）」、「焦慮/融合（preoccupied-merger）」和「逃避/害怕（avoidant-fearful）」三種。所謂安全依附指的是和諮商工作者互動時感到諮商工作者是善解人意、敏銳、能同理情緒、有回應的。在諮商中被鼓勵去探索困難的議題，會覺得有希望感，能被諮商工作者安撫，感到被支持。焦慮/融合依附，則是渴望和諮商工作者的關係超出治療的範圍，能夠更親近、更多接觸，心神被諮商工作者，以及諮商工作者與其他個案之關係所佔據。而逃避/害怕依附則為在諮商中感到不安全、無法充分信任對方、抗拒揭露太多、擔心對方不贊同、拒絕自己、感到羞愧或被羞辱。近年來，Lilliengren 等人（2014）則主張對諮商工作者的依附可分為四個象限：安全、過度活躍（hyperactivation）、去活化（deactivation）和混亂失序（disorganization）。他們認為在不同依附象限的案主，在諮商中會有不同的投入程度和關係體驗，例如：過度活躍依附者有高度依附焦慮和低度依附逃避，較會擔心諮商工作者遺棄他們，或是感覺對方不夠瞭解和關心他們，而以高張的情緒，來確保諮商工作者注意到並支持他們（Lilliengren et al., 2014）。

總而言之，不論是 Mallinckrodt 等人將對諮商工作者的依附分為三個類型，或是 Lilliengren 等人將其分成四個象限，這些以依附理論觀點，對諮商關係內涵進行的剖析，都關注案主和諮商工作者之間的信任、安全感和親密感。如案主能視諮商工作者為安全天堂和堡壘，尋求對方的情感支持、深入地自我揭露，並探索困難的議題，將能使其個人更能從諮商中獲益。在本研究中，研究者企圖以依附理論的觀點，探討青少年案主在面對諮商工作者時，是否能形成這樣親密的連結，在對方面前感到安全，願意信任對方並揭露自己的隱私，更有甚者，諮商工作者可否發揮安全天堂的功能，在案主處理負向情緒時，安撫並協助其調節情緒。

### 三、諮商關係的相關因素研究

如前所述，諮商關係此一概念包含不同的要素，彼此之間互有關聯，又能以依附理論的角度加以解讀。以下研究者整理相關的研究發現，包括：不同的關係構成要素彼此之間的關聯、工作同盟和對治療師依附之關聯，以及諮商關係與諮商成效的研究發現。首先，針對不同關係要素之間的關係，Lo Coco 等人（2011）研究發現案主評定與治療師的真實關係之真誠和真實兩個分量表得分，與工作同盟之連結、任務和目標三個分量表呈顯著的中度正相關。Kelley、Gelso、Fuertes、Marmarosh、Lanier（2010）的研究發現相似結果，並額外發現：比起任務和目標，工作同盟中的連結與真實關係的關聯性會更高。另一方面，針對治療師個人特質和工作同盟的關聯性，Ackerman、Hilsenroth（2003）統整相關研究發現認為有利工作同盟的治療師個人特質，包括有彈性、誠實、尊重、可讓人信任、有自信、溫暖、感興趣的和開放性等。Nienhuis 等人（2016）的後設分析研究亦發現案主覺知治療師的同理愈高、愈真誠，則工作同盟愈佳。Nissen-Lie、Monsen、Rønnestad（2010）以 68 名治療師和他們的 335 位個案為對象，研究發現治療師愈具有溫暖的人際風格，案主感受到的早期工作同盟愈正向。在台灣，洪菁惠、徐西森（2014）研究發現當心理師積極傾聽、對案主所述經驗表達好奇、肯定／接納當事人所述經驗，有助發展信任關係。而袁聖琇、陳慶福（2011）的研究亦發現諮商師的專業性、吸引力和信賴度，可顯著預測工作同盟中的連結向度。

其次，針對工作同盟和對治療師依附之間的研究發現，學者們大多發現這兩者之間有顯著的中度正相關。例如：Lilliengren 等人（2014）的研究發現對治療師的安全依附與治療同盟間存有顯著正相關。Bachelor、Meunier、Laverdière 和 Gamache（2010）以及 Mallinckrodt 等人（1995）的研究更發現與治療師的安全依附程度愈高，個案在工作同盟之連結、目標和任務三個分量表上得分愈高，而和治療師的逃避/害怕依附程度愈高，個案在工作同盟的三個分量表上得分愈低。亦即，愈能對自己的治療師形成安全依附，就愈會感到與對方的連結、兩人在治療目標和任務愈能有一致的看法。

最後，關於諮商關係對諮商效果的貢獻，已有許多質性和量化研究證據支持（陳慶福、姜淑卿，2011；郭瓏豔、李素芬，2009；Lambert & Barley, 2001; Leibert, Smith, & Agaskar, 2011; Levitt, Butler, & Hill, 2006）。以質性研究來說，Levitt 等人（2006）以 26 名成人案主為對象，研究發現案主認為治療關係是治療的核心。治療師通常會成為他們生命中的重要他人。隨著治療進展，案主對於諮商工作者的依賴會逐漸升高，再逐漸進入自我依賴。案主認為和治療師合作訂出的治療目標，對他們最有助益。郭瓏豔、李素芬（2009）以在社區機構接受電話或是面談輔導的案主為對象，發現相似的研究結果：輔導員提供的情感支持以及輔導中信任關係的建立，有助輔導產生助益。

在量化研究方面，Lambert 和 Barley（2001）整理了相關研究後指出，所有影響治療成效的因素中，案主及治療外因素解釋了 40% 的治療結果變異，其次是治療關係（30%），而各學派的特殊技術則只佔了 15%，顯示諮商關係的重要性。而 Horvath、Symonds（1991）進行的後設分析研究，也發現工作同盟與治療成效之間具有可信的中度正向關聯。相似地，國內陳慶福、姜淑卿（2011）研究發現工作同盟的目標、任務和連結愈高，案主的諮商滿意度愈高，愈認為原先求助的困擾或是徵狀獲得紓解。

除了治療同盟之外，研究亦發現其他諮商關係的要素與諮商成效具顯著關聯。例如：Lo Coco 等人（2011）以 50 名個案為對象進行研究，結果發現真實關係中真誠和諮商成效具顯著相關。而 Mallinckrodt 等人（2017）的研究發現：晤談前對他人為逃避依附的案主，在治療中建立對諮商工作者的安全依附，可以減輕其人際關係問題的症狀。Lilliengren 等人（2014）研究發現案主愈能發展出對其治療師的安全依附，則在治療結束時，其症狀的嚴重程度會愈低，整體功能會愈高。

針對青少年的研究，亦提供證據支持青少年與其諮商工作者的正向關係，有利諮商諮商成效的產生（張高賓，2002；Shirk, et al., 2011）。舉例來說，Hawley 和 Garland（2008）以 78 名 11 至 17 歲的青少年所進行的研究發現，青少年評定的工作同盟分數愈高，諮商之後的自尊分數愈高、憂鬱程度愈低、與家人的關係愈佳。Shirk 等人（2011）進行青少年心理治療成效影響因素的後設

分析研究，結果發現工作同盟和諮商成效之關聯係數為 .22，與過去成人治療文獻中發現的係數相當。張高賓（2002）研究五名單親青少年在諮商中的失落情緒改變時，結果發現關係建立的品質對於失落情緒的轉變有相當大的影響。

綜上所述，針對成人案主的國內外研究大多發現諮商關係的不同要素之間具有顯著關聯，包括真實關係與工作同盟間有顯著正相關；諮商工作者具有真誠、溫暖、同理、值得信賴等特質，有利工作同盟的建立；對治療師的安全依附愈高，在工作同盟上愈會感到與對方的連結、在治療目標和任務兩人愈能有一致的看法。而且，正向的諮商關係（含工作同盟、真實關係和安全依附）可連結至較佳的諮商成效。然而，以青少年案主為對象聚焦於探討諮商關係內涵的研究發現，目前仍相對缺乏。

#### 四、本研究之目的

有鑒於諮商關係在青少年諮商成效上具重要性，但是諮商關係內涵相當複雜，且以青少年案主為對象進行研究時需要取得各方同意，限制較多，因此對於青少年案主在諮商中的關係體驗和覺知內涵上，目前所知較為有限。本研究採用質性訪談的方式，探索青少年案主與其諮商工作者的關係內涵，尤其是情感連結的內涵。預期瞭解青少年案主在諮商中的體驗為何？對諮商工作者的看法為何？和諮商工作者是如何互動的？雙方如何逐步建立親密、信任的諮商關係？青少年案主又是如何受到諮商工作者和諮商關係的影響？研究者相信對於這些諮商的基礎議題之探討，有助實務工作者發展可以促進與青少年案主建立良好關係的策略，避免只是直接將適用於成人的諮商知識，應用在青少年案主身上。主要的研究問題條列如下。

1. 青少年案主所體驗到的諮商關係為何？
2. 青少年案主與其諮商工作者之情感連結內涵為何？
3. 接受諮商的經驗對青少年案主之影響為何？

#### 五、名詞定義

以下針對本研究所採用的重要名詞予以定義。首先，「青少年案主」指接受心理諮商服務的青少年，一般界定其年齡介於 11~18 歲。在本研究中，指參與研究的三名國中生和三名高中生，皆接受三次以上的個別諮商服務。其次，「諮商工作者」指提供心理諮商或是心理治療服務的專業人員，含輔導老師、心理師和精神科醫師等。由於在台灣尚無一個普遍獲得認可，可泛指這些不同職業類別的諮商服務提供者的稱謂，研究者以「諮商工作者」稱之。本研究中的諮商工作者，為提供六名青少年案主諮商服務的兩名縣市政府教育局學生輔導諮商中心的諮商心理師和四名專任輔導教師。最後，「諮商關係」指的是案主和諮商工作者之間的人際互動品質，其完整內涵包括工作同盟、真實關係、移情／反移情，以及治療師變項中與人際互動相關的特質（如：真誠、同理、溫暖等）。本研究中只聚焦探討諮商關係中案主對諮商工作者的情感連結/依附，以及與情感連結相關的治療師變項。

### 研究方法

本研究採用質性研究法進行半結構式深度訪談，在訪談後採用開放編碼方式分析逐字稿，研究參與者、研究工具、研究程序和資料分析方式說明如下。

## 一、研究參與者

### (一) 受訪者

本研究採立意取樣方式，徵求台灣中部與南部學校系統的青少年案主與其諮商工作者（含心理師和輔導老師）接受訪談，分享諮商過程中案主和諮商工作者對於諮商關係品質和內涵的覺知，共有六對專業助人工作者和他們的青少年案主同意參與研究。本文只探討其中青少年案主的諮商關係體驗。六名青少年案主的平均年齡為 15.5 歲（13~18 歲），一名是男孩，五名是女孩。就讀高中與國中者，各有三名。他們的晤談次數平均為 26 次。其中二位是學校輔導室轉介至縣市學生輔導諮商中心的個案，其家庭背景皆為單親家庭，都因被通報中輟而與諮商心理師開始晤談。另外四名個案則由就讀學校的輔導室輔導教師提供個別諮商服務，其中二名的晤談主題為學業、人際關係和生涯議題，另外兩名則有嚴重情緒困擾。所有個案皆於監護人同意之下，自願參與研究。訪談時間長度平均為 60.75 分鐘，最短為 29 分鐘，最長為 94 分鐘。受訪者基本資料如表 1 所示。

### (二) 研究訪談者

本研究共有三位訪談者，皆為女性，在研究進行時皆為諮商心理研究所的碩士班研究生。他們都曾修習「諮商研究法」、「質性研究」和「諮商技術研究」等相關課程。於正式訪談前，皆接受與本研究相關的訪談技巧訓練約 3 小時。此外，三位訪談者皆曾擔任以青少年為對象的研究計畫助理，對青少年身心發展特質有相當的瞭解，且具備些許青少年輔導工作經驗，其中一位訪談者有多年的義務張老師服務經驗，一位訪談者於國中擔任代理輔導教師，最後一位訪談者帶領過青少年輔導團體。

**表 1 受訪者基本資料表**

編號	年齡	性別	就讀學校	晤談次數	青少年概況與來談原因	諮商工作者之職稱/性別	受訪時間長度
1	13	女	國中	14	與母親同住，面對親子衝突議題。因學校通報中輟以及違反「兒童及少年福利與權益保障」法而被轉介來談。	諮商心理師/男	94 分鐘
2	13	女	國中	8	小學就讀體制外教育體系學校，父母很關注孩子的學習狀況，個案因為未能如期繳交作業，被轉介來談。	專任輔導教師/女	69 分鐘
3	17	女	高中	40-60 <sup>1</sup>	因有嚴重情緒困擾而主動來談	專任輔導教師/女	39 分鐘
4	18	女	高中	13	因生涯議題和人際關係困擾而主動前來晤談。	專任輔導教師/女	29 分鐘
5	17	女	高中	> 50 <sup>1,2</sup>	因有嚴重情緒困擾而主動來談。	專任輔導教師/女	45 分鐘
6	15	男	國中	21	母親與同居人因故無法照顧案主，外公是主要照顧者。因學校通報中輟而被安排前來晤談。後因外公去世，被安置於寄養機構。心理師在案主轉至安置機構後，仍持續和案主晤談。	諮商心理師/女	85 分鐘

註 1：非每次皆 50 分鐘

註 2：平均一週二次以上

### (三) 研究者

第一作者具諮商心理博士學位和多年的兒童青少年諮商工作經驗，曾數次參與質性研究的執行。此外，第一作者長期關切青少年諮商和心理健康相關議題，且對青少年依附關係領域之研究工作有深入的著墨。在此研究中，第一作者以多年來研究青少年依附關係之心得和視野，探究青少年諮商中諮商關係的內涵。研究過程中，第一作者除了擬定、審核訪談大綱、進行訪談者訓練外，亦負責文獻的分析與整理，並協助資料分析之審核，最後主責研究報告的撰寫。

第二作者具輔導博士學位，是長年深耕於第一線諮商工作之實務工作者，具有豐厚的青少年諮商輔導經驗和質性研究經驗。在本研究中負責質性資料的分析，最後協助少部份的報告撰寫。第三作者在資料蒐集期間為諮商研究所碩士班研究生，曾修習過質性研究課程、進行過一項質性研究，同時曾協助一項以青少年為對象的研究工作，並有些許的青少年諮商工作經驗。她是本研

究的訪談者之一，參與了部份文獻資料整理，負責部分逐字稿謄寫和校正的工作。在資料分析階段，她已經完成碩士學位，亦協助質性資料分析工作。

## 二、研究工具

本研究採用的研究工具主要為訪談大綱。這是由研究人員先閱讀相關文獻，瞭解青少年與其諮商工作者的互動關係，由於研究者主要企圖探討諮商關係中的情感連結內涵，因此同時參考依附理論中個體對於依附對象的親近、信任和溝通品質等向度設計訪談問題。之後，敦請一位具有質性研究經驗的專家予以審核。研究者和訪談者再彼此進行模擬演練，最後形成正式訪談大綱。研究者以此訪談大綱，蒐集青少年案主與諮商工作者的互動經驗與關係內涵，包括青少年會注意到諮商工作者的哪些特質？兩人如何互動？個案如何表達情緒？諮商工作者如何回應其情緒？如何變得親密、信任？以及案主如何受到諮商工作者和諮商關係的影響？研究者並請受訪者具體舉例說明正向與負向的互動經驗，具體訪談問題為：「OO 老師／心理師給你的感覺或印象是什麼？如果要用幾個形容詞形容他，你會怎樣形容？」、「和他談話的感覺怎樣？你會怎麼形容你與 OO 老師／心理師這幾次談話的狀況，或是你們兩個的關係？」、「當你感到需要支持的時候，你會怎麼讓 OO 老師／心理師知道或 OO 老師／心理師會怎麼知道你需支持？」、「有沒有任何時候，你其實有些生 OO 老師／心理師的氣？那是什麼狀況？當時你如何表達自己的生氣？或是如何繼續和老師／心理師互動？他是如何回應你的？」、「是什麼因素讓你願意持續與 OO 老師／心理師談話？」、「和 OO 老師／心理師的談話對你有幫助或沒幫助的地方是什麼？」等，共六大題。

## 三、研究程序

本研究於事前準備階段中，除了擬訂訪談大綱、訓練訪談者的訪談技巧外，亦先取得研究倫理委員會的同意以進行研究。在研究團隊說明研究相關細節，並取得諮商工作者同意之後，由諮商工作者視其現有案主的狀況，推薦適合參與本研究的受訪者，並由其服務單位的其他工作人員，協助將研究招募說明發給青少年案主。在取得青少年案主及其家長的同意之後，訪談員於約定的訪談時間與地點進行青少年案主訪談。研究知情同意書中包含研究目的、研究參與者的權利與義務，以及資料處理方式之保密原則等事項。上述聯繫過程中，諮商工作者並不介入，而諮商工作者推薦案主的條件包括：已經晤談三次以上、現正接受晤談，且當下身心狀況穩定，參與研究不會對案主造成可預見的傷害。

在正式訪談階段中，訪談者會在訪談時先與受訪者建立訪談關係，並說明訪談目的與研究參與者權益。說明完畢後，訪談者預留幾分鐘讓受訪者問問題，確認受訪者對訪談流程無疑問後，才進行訪談。

訪談結束時，訪談者提供受訪者研究補償，以彌補其參與研究的時間損失。最後，在資料整理階段，由研究助理將訪談錄音內容謄為逐字稿，並將訪談內容進行逐句編碼以利未來文本分析的進行，最後確認逐字稿內容的正確性，方才進行資料分析。

## 四、資料分析

本研究之資料分析來源為六位受訪者分別接受研究人員半結構訪談之訪談逐字稿。本研究參酌 Hsieh 和 Shannon (2005) 以及梁淑媛、莊宇慧和吳淑芳 (2012) 所說明之歸納取向 (inductive approach) 質性內容分析法 (qualitative content analysis)，進行文本資料之分析。每份逐字稿由一位主責編碼者先沈浸閱讀，產生整體的了解之後，以開放態度審視文本的敘述，逐字逐句檢視文本，捕捉關鍵想法、概念，再加以分析歸納。首先主責編碼者將受訪者的發言序中能夠完整表達

一重要概念、想法或經驗之敘述句加以斷句，成為「意義單元」。過程中研究者同時將自己的初始印象和想法做註記。持續此步驟後，編碼者慢慢浮現對意義單元的標註 (label)，而形成初始編碼基模 (coding scheme)。例如：如 P2-053，代表受訪者 P2 於文本資料中第 53 句的發言。因為此句子涵蓋三個概念或經驗，研究者則將其細分為 a、b 與 c 三個意義單元，標示為 P2-053a、P2-053b 和 P2-053c，分別為「就是以往的大人，他們都只會反駁我的理論，輔導老師都會聽我講(P2-053a)」、「然後聽完了以後她都會同意我的說法，因為她覺得可以有自由的想法 (P2-053-b)」。「一般的老師跟他們講話都好討厭，他們都覺得自己是對的 (C：嗯)，大人的毛病，都覺得自己是對的 (P2-053c)」。其中 P2-053a 和 P2-053c 的標註為「諮商工作者和一般的大人是不同的」、P2-053b 的標註則為「諮商工作者會接納我的想法」。接著，編碼者將相似標註的意義單元歸類、組織在一起，而逐步形成暫時性的「次類別」。這些次類別彼此之間有些差異性，涵蓋較為廣泛的概念，使得大部份意義單元可以被納入。

為了提升研究的可信度 (credibility)，研究者參酌王文科、王智弘 (2010) 以及鈕文英 (2007) 的建議，以不同分析者之三角驗證 (triangulation) 方式，提升資料分析的嚴謹度。在前述的主責編碼者完成暫時性的編碼架構後，會邀請一位協同編碼者，同時反覆閱讀訪談文本，進行文本資料分析。當雙方對於意義單元的劃分或是次類別、類別的歸類之意見不一致時，則反覆地討論，或不斷重複修改、調整次類別和類別之內涵，直至達成共識。最後，在研究編碼過程加入一位審核者，檢視兩位編碼者的分析並提供意見或看法，此過程審核者加入檢核不同編碼者對於文本資料之意義單元的劃分、次主題群聚、歸類及主題命名等觀點是否一致，若有不同意見，再進行討論直至達成共識。此過程有助於進一步檢核主責編碼者及協同編碼者分析是否具有偏見或扭曲現象。

## 研究結果

本研究的訪談結果，分為案主知覺到的諮商工作者個人特質、案主知覺諮商工作者的對待態度、案主在諮商關係中的體驗，以及案主於諮商關係外的改變等四個類別，每個類別之下，分別有最少二個，至多七個次類別。研究結果整理如表 2 所示，並分別說明如下。

### 一、案主知覺到的諮商工作者特質

在這個類別中，案主對於諮商工作者正向的人格特質和情緒表現提供了一些描述。它告訴我們，案主所觀察到的諮商工作者是個怎樣的人。其次類別有兩項，包括「諮商工作者擁有正向人格特質」和「諮商工作者展現正向情緒」。說明如下。



**表 2 青少年案主的諮商關係體驗各類別、次類別及其定義**

類別：定義	定義
次類別	
<b>類別一、案主知覺到的諮商工作者特質：案主觀察到的諮商工作者人格特質和情緒表現。</b>	
1. 諮商工作者擁有正向人格特質	案主認為諮商工作者溫和可親
2. 諮商工作者展現正向情緒	案主觀察到諮商工作者的情緒為愉悅、穩定
<b>類別二、案主知覺諮商工作者的對待態度和行為：案主感受到諮商工作者對待自己的態度和互動中展現的行為。</b>	
1. 尊重、平等	諮商工作者以尊重、平等的態度和案主互動，案主覺得兩人像是非常親近的朋友、同儕
2. 接納案主	諮商工作者以不評價、不勸說的方式，無條件接納案主的反應
3. 在乎案主	諮商工作者的言行透露對案主的真誠關心
4. 同理情緒的態度與行為	諮商工作者能貼近案主的情緒經驗並適切反映
5. 強化案主的亮點	諮商工作者會明確指出案主的優點與成長
6. 協助排解情緒、抒發壓力	諮商工作者協助案主在晤談中宣洩情緒和抒發壓力
7. 協助問題解決	諮商工作者會和個案討論解決問題的方法，或是直接幫個案解決問題。
<b>類別三、案主對諮商關係的評價與回應：案主知覺諮商工作者的對待態度和行為後，對此經驗的評價、感受和回應。</b>	
1. 案主知覺諮商關係和其他人際關係有所不同	案主體會到和諮商工作者的互動與其他的人際互動，在性質上有所差異。
2. 案主經驗到對諮商工作者的正向情感	案主在諮商關係中感受到信任、親密坦露和正向情緒體驗
3. 案主在諮商中的內在歷程與行為改變	在諮商歷程中，案主面對諮商工作者所產生的情感移動與回應
<b>類別四、案主於諮商後的改變：案主知覺到諮商對其情緒表達、人際行為和自我瞭解之影響</b>	
1. 情緒體驗和表達更具彈性	案主經驗到更多樣化的情緒體驗，情緒表達更具彈性
2. 展現正向人際行為與自我期許	案主表現出更為正向的人際行為，對自己的未來也有更正面的期待
3. 提升自我瞭解	案主更為了解自己的真實面貌，包含正向與負向的一面。

**(一) 諮商工作者擁有正向人格特質**

在此次類別中，案主描述較為一般性的對於諮商工作者人格特質的想法，像是很直率、平易近人、隨和、溫和可親等。他們甚至會用太陽、晴空、棉花等具體的意象形容諮商工作者的人格特質。舉例如下。

*她就很溫暖呀，很像太陽 (R：太陽)，可是沒有太陽那麼的強烈，對，就是有點 (R：溫溫的)，對呀，就是可能，清晨的太陽或者是夕陽吧 (P3-019)*

*我覺得老師給人的感覺很漂亮，很成熟，就是有一種很親切的感覺 (P5-029)*

*她講話不會...就是...我會討厭，我就是很討厭那種，講話就是，就彎來彎去的，就是，就不直接講正題 (P6-063)*

**(二) 諮商工作者展現正向情緒**

在此次類別中，案主分享在晤談過程中所觀察到，諮商工作者表達出的情緒，大多為愉悅、興奮、快樂、穩定的情緒。舉例如下。

*他一直都是很開心...他真的一直都很開心 (P1-410) 對呀。他沒有好像沒有情緒 (P1-411)*

*...脾氣超好不會生氣 (P4-021) 每次都，她每次都，在那邊很自 HIGH (P6-096)*

## 二、案主知覺諮商工作者的對待態度和行為

在這個類別中，案主陳述諮商工作者在晤談中對他或她表現出的態度和行為，告訴我們諮商工作者是如何對待他或她的。此類別可再分為七個次類別，包括「尊重、平等」、「接納案主」、「在乎案主」、「同理情緒的態度與行為」、「強化案主的亮點」、「協助排解情緒、抒發壓力」和「協助問題解決」。說明如下。

### (一) 尊重、平等

此次類別中，案主提到諮商工作者以尊重、平等的態度和他們互動，覺得兩人像是非常親近且重要的朋友、同儕，像是融合了老師和同儕的關係。舉例如下。

*我覺得還蠻好的呀(P3-013);覺得像...像...一半像老師,然後一半又有點像姐妹吧(P3-014) ...就像是好朋友吧,因為老師年紀也沒有很大,就還滿相近的這樣,比較像是好朋友,就像好朋友這樣聊天(P4-018)  
畢竟他是朋友,對我很重要的朋友(P5-069)*

### (二) 接納案主

此項次類別中，案主指出諮商歷程中，諮商工作者會以不評價、不勸說的方式，無條件接納他們的反應。舉例如下。

*不管講什麼她都接受...那有的時候自己講一講覺得很生氣,她也會接受,然後再笑笑的(P4-035)  
晴空會等我情緒發完。晴空知道我情緒不好的時候會這樣,會對他發脾氣之類的(P5-074),就說我不是那樣(P5-073)*

### (三) 在乎案主

此次類別中，案主指出諮商互動中，諮商工作者的言行所透露出的對他們的真誠關心與在乎。舉例如下。

*他很擔心我會自殺,或是自暴自棄(P1-469)...他擔心我啊!他在乎我!(P1-476)  
(我轉學之後)她就在我不知道的情況下,她就來(我的新學校)了。她來的時我就很訝異啊,我就說,你怎麼來了(P6-028-a)...我整個傻掉,我想說她怎麼會來(P6-029)。因為我都沒講啊...(P6-030)*

### (四) 同理情緒的態度與行為

此次類別的內容，是青少年案主注意到諮商工作者貼近他們的情緒經驗，並且適切反映他們的情緒之相關體驗。舉例如下。

*...我跟老師說,就是如果真的要講,我希望能是老師去講,因為我覺得,就是因為,就是知道我的感覺的人,應該就只有她(P3-0032)  
(哭的時候)會想:對!終於有一個懂,懂得我心情的人(P1-361)...至少他懂(P1-363)*

### (五) 強化案主的亮點

這個次類別中，案主指出諮商工作者在諮商中，會明確指出他或她的優點與成長。舉例如下。

*我只,只記得他,會一直稱讚我。他說我有進步(P1-531)!關於來學校這方面,比較有準時,然後...密集的來(笑)(P1-532)。然後,他會說其他老師也,也都有看到這樣,就是就是會一直鼓勵我(P1-533)  
每一次都會講到我自己的缺點,然後也會講到我自己的優點(P5-034)*

**(六) 協助排解情緒、抒發壓力**

這個次類別是關於諮商工作者協助案主在晤談中宣洩情緒和抒發壓力的相關經驗。舉例如下。

*有的時候是排解情緒 (P4-041-a) ...  
...講出來，自己的那個悶著的感覺會少一點，對呀 (P3-108)*

**(七) 協助問題解決**

案主提到諮商工作者會在諮商中和他們討論解決問題的方法，或是直接幫他們解決問題，這個次類別即是關於這部分的經驗。舉例如下。

*嗯...，就是...，因為通常緊急的去找老師都是有什麼不太好的事情，所以通常都會，幫忙解決吧 (P4-072)  
在課業方面，她會教我一些怎麼讀書的方法，然後告訴我目標這樣子有沒有錯，或者是幫我分析我這樣的決定有沒有錯誤，或是適不適合我 (P5-129)*

**三、案主對諮商關係的評價與回應**

在這個類別中，案主陳述自己知覺到諮商工作者對待他或她的態度和行為之後，對此獨特的經驗之評價、感受和回應。此類別可再分為三個次類別，包括「案主知覺諮商關係其他人際關係有所不同」、「案主經驗到對諮商工作者的正向情感」和「案主在諮商關係中內在歷程的改變」。進一步說明如下。

**(一) 案主知覺諮商關係和其他人際關係有所不同**

經過一系列的諮商互動之後，案主體會到和諮商工作者的互動與其他的人際互動，在性質上有所差異。案主感受到在其他人際關係中，未曾感受到的「在乎」、「尊重」、「接納」和「親近」。青少年案主在這方面的體驗，舉例如下。

*就會感到欣慰，(C：欣慰) 原來還有人在乎我，因為大部分的人其實都不太在乎我 (P1-123)，就連我媽也是 (P1-124)  
就是以往的大人，他們都只會反駁我的理論，輔導老師都會聽我講 (P2-053a)，... 一般的老師跟他們講話都好討厭，他們都覺得自己是對的 (C：嗯)，大人的毛病，都覺得自己是對的 (P2-053c)  
其實一開始(輔導老師握我的手時)蠻想抽走的【笑】(P3-027)；就應該就是不習慣吧，因為我跟我爸爸媽媽不會這樣子(牽手) (P3-028)  
嗯...，就是，因為我很.很少有真正很親近的朋友會跟我談心事，那我跟老師會談心事 (P4-047)  
我覺得其他老師幾乎都像是上司的角色 (P1-602)；就是你要把這個做好，妳沒做你沒做好，你就馬上準備要回家吃自己呵呵 (P1-603)；被(感覺)被命令 (P1-604)；如果是他(註：指心理師)就感覺像很好的同事 呵呵呵 (P1-605)*

**(二) 案主經驗到對諮商工作者的正向情感**

這個次類別是關於案主在諮商關係中感受到對諮商工作者的信任和親密感、願意向對方坦露心事和想法，以及兩人互動時的正向情緒。舉例如下。

*他有說，他說他還是會擔心我走偏 (P1-474) 齁！(我聽到的時候)好感動 (P1-475)！  
就是，就是每次講話，就是會越聊越多(R：嗯)，然後就越聊越多就會越來越近呀 (P3-065)  
也算是老師(W：喔)，就是朋友之間的引領者 (P5-046)。朋友有時候也會像是貴人那樣，貴人的朋友 (P5-047)。因為我相信他是我的貴人*

...自己的想法有時候在腦袋爆掉了，所以我就把它寫下來（C：嗯），然後我從來沒有跟別人講過，就輔導老師都已經問我了，那我當然要非常順他的意，全部都跟他講這樣子。（P2-073）

### （三）案主在諮商中的內在歷程與行為改變

這個次類別是關於在諮商歷程中，案主面對諮商工作者時內心逐漸產生的情感移動與行為上的回應。舉例如下。

就是覺得我如果沒說（不來學校）的話，會有點不好意思（P1-597），嗯！所以就跟他講一下（P1-598）；這樣子，呃...怕他沒聽到會失望，或者是會擔心我，擔心我很不愉快。對，我擔心他會擔心（P1-599）；因為他在乎我，我就會在乎他（P1-600）

...就覺得說，害我都開始變軟了起來，來這裡的時候（C：怎麼說【笑】）可能就會變得比較不會像以前那樣（說話時用詞很刺）（P2-070）

對，前面就是我很，我很需要，我很依賴，啊後面就是，我自己可以，就是可以先，撐，然後就是，就是我不需要那麼緊，但是我有地方可以去這樣子（P3-045）

...我不想要別人直接指出我的錯誤，因為當下我一定會覺得很難過很羞愧（P5-080）...之後想一想她說的也是對的，就算是錯的，當下也不應該這麼生氣和她爭辯（P5-082）

## 四、案主於諮商後的改變

這個類別主要摘要案主知覺到諮商經驗對他或她的影響，和前一個類別不同的是，此類別關注的是諮商經驗對於案主在諮商室之外的影響，包含「情緒體驗和表達更具彈性」、「展現正向人際行為與自我期許」、「提升自我瞭解」三個次類別。說明如下。

### （一）情緒體驗和表達更具彈性

案主認為諮商經驗對他或她有幫助的一點是，他們在情緒的體驗和表達上，開始更加具有彈性，不再固著於過去的情緒表達模式。舉例如下。

沒錯，就是那樣的感覺，我就會覺得說，那對我有幫助啊，這樣我就不用尖銳，用尖銳的口氣，讓其他老師覺得這樣的小孩子很難管教，就是難教的樣子，比較有很大的功用這樣子（P2-104）

（C【摘要】：因為輔導老師的關係，讓你有一些軟一點，然後好像也可以去影響別人嗎？）你說得沒錯（P2-207）

### （二）展現正向人際行為與自我期許

此諮商經驗讓案主在諮商室外開始表現出更為正向的人際行為，也對自己的未來，逐漸有了更正面的期待。這部分的經驗，舉例如下。

（我覺得自己）至少比較有禮貌，然後...比較正面（P1-159）。不知不覺中就被感染了（P1-161）

我會證明給他看，我會幸福的！哈哈哈哈哈（P1-458）報答他（P1-459）。我，我沒有放，放爛自己（P1-460）

我的想法是說，或許有時候聽聽爸媽講的話也是可以的（C：嗯），因為以前我都不會去聽這樣子，他們講的，可能太堅持自己了吧（C：嗯）...好吧，至少先不要吵架這樣子...好吧，我現在這樣子努力，是因為不要跟爸爸媽媽吵架，雖然他們講的話我還是不太贊同啦（C：嗯），可是至少不要吵架就是了（P2-081-a）

她會給我另外一方面的動力（P6-021）...就想，回去學校（P6-022）

### (三) 提升自我瞭解

這個次類別是關於透過諮商，案主發現自己更為了解自身的真實面貌，包含正向與負向的一面。舉例如下。

*我們...就會比較瞭解自己的想法或者是個性之類的 (P4-040-d)*

*嗯，就是，雖然說老師並不會實際上給什麼具體的意見，但是她會，說你應該，就是，有點算是指引吧，然後，在講的過程中就會越來越清楚自己是，到底是想要什麼，在想什麼 (P4-042)*

*...我自己對人的要求比較高，就比較喜歡別人對我好，然後不懂我自己體貼別人，我覺得這點是我跟老師談完後發現的 (P5-056)*

## 討論與建議

本研究之主要目的在探索青少年案主與其諮商工作者的諮商關係內涵。研究者以六名就讀中學之青少年案主進行訪談研究。結果顯示青少年案主知覺到諮商工作者具有的正向特質，感受到諮商工作者對自己的接納、尊重、同理關懷與實質協助，並會對諮商工作者產生正向情感連結，覺察到自己在諮商關係外的改變。針對本研究發現之討論，以及對於未來研究、青少年諮商實務工作與諮商訓練上的建議，分別說明如下。

### 一、結果討論

#### (一) 諮商工作者擁有正向特質和情緒

本研究發現青少年案主會觀察諮商工作者之人格特質和情緒表現。他們注意到諮商工作者是溫和、和藹可親、溫暖和直率的，並且顯得開心、情緒穩定。這與 Gelso (2014) 所說的諮商關係中的「真實關係」要素一致。在工作關係之外，案主和諮商工作者以真實的自己，人與人之間的關係互動，對彼此真誠、真實，而非「心理師」或是「輔導老師」專業角色所規範的行為舉止。案主看到專業角色之下，諮商工作者這個人真實的樣貌。

當然，不意外地，青少年案主所觀察到的這些特質，恰好和學者們以及過去研究所指出的有效治療師特質相近。更具體來說，學者們認為有助工作同盟建立者為溫暖、尊重、接納、具同理心、對人感興趣的、有回應的、投入的、誠實、可讓人信任、有自信、彈性和心胸開放 (Ackerman & Hilsenroth, 2003; Hill, Spiegel, Hoffman, Kivlighan, & Gelso, 2017; Horvath & Bedi, 2002)。而 Levitt 等人 (2006) 從案主的觀點來看，發現有益的治療師特質為接納、真誠、關注和同理性關心。Hill 等人 (2017) 將治療師專業品質分為個人特質和關係特質，並且特別看重個人特質中的反思性、正念和彈性，以及人際特質中的同理性人格 (即含溫暖、慈悲和關懷)。由於這些研究和討論中，列出的特質範圍廣泛，研究者以 Hill 等人的架構，將其區分為個人特質和關係特質進行後續的討論。

就關係特質而言，從前述的整理可知，本研究發現的和藹可親和溫暖等特質，和過去論述中提到的重要特質一致。然而，本研究中青少年案主提到的直率，只有在青少年諮商中較多被討論到 (林杏足, 2003; Prout & Fedewa, 2014)，在成人諮商文獻中則較少被提出。此外，就個人特質而言，本研究發現的情緒穩定和顯露正向情緒，是過去研究較少討論到的。而過去研究中發現的或是學者認為重要的有自信、彈性、開放、具耐心、反思性和正念，則未被本研究的青少年案主觀察到。此研究結果可能彰顯青少年案主和成人案主在諮商工作者特質的偏好上，會有所不同。也可能是因為青少年案主對成人表現出溫和、溫暖、親切和言詞直率等特質較為敏銳，對於成人展現出自信、彈性或是開放，較不在意或是不太能感受到諮商工作者的表現和其他成人的差異，因此沒有特別指出。另外，也可能是因為有些特質較不容易在諮商情境中顯露出來，如反思性、

正念等。最後，此研究發現也可能是源自會從事青少年諮商的工作者與成人諮商工作者，有些天生特質上的不同。未來研究者或許可以進一步以量化研究方式，蒐集較大的樣本，探討青少年案主偏好的諮商工作者特質，或是成功的青少年治療中諮商工作者的特質。透過更多的實徵證據，有助諮商訓練機構，協助具有青少年偏好的特質之諮商工作者投入此領域的工作，或是提供有志從事青少年諮商工作，卻未完全具備相關特質的受訓者適當的訓練而能有效投入此領域的工作中。另外，也可以供青少年諮商機構於人員徵選時參考。

### (二) 青少年案主知覺諮商工作者的態度與行為

本研究中案主覺知諮商工作者對待他們的態度與行為，包括對他們的尊重、平等、接納、同理和在乎等人際互動態度和方式；以及協助他們看到自己的優點、宣洩情緒和解決問題等諮商介入作為。在人際互動上，當案主感受到諮商工作者尊重、接納他們的看法和經驗，能夠同理、了解他們的心情和感受，並以平等的態度對待他們，對案主是很重要的。尊重、接納和同理心的重要性，已有許多的論述和研究發現支持（洪菁惠、徐西森，2014；Malin & Pos, 2015）。例如：Malin 和 Pos（2015）的研究發現：諮商工作者表達的同理，與案主覺知的工作同盟和情緒處理深度會有顯著關聯，並可間接正向地影響治療成效。

發人省思的是，本研究中青少年案主會特別關注諮商工作者和他們互動時採用一個平等，像是對待同輩的的態度，以及對案主是否存有真誠的關心與「在乎」。這是過去以成人案主為對象的研究較少討論的，其中對於平等的重視，甚至是和許雅惠（2009）從心理師的角度進行研究，發現諮商工作者認為案主是期待他們扮演專家或權位者的角色不同。似乎對於青少年而言，就如王櫻芬（2012）、林杏足（2006）之建議：當諮商工作者能以不那麼權威，較為平等的方式和他們互動，有利正向諮商關係，甚至依附關係的建立。而 Prout 和 Fedewa（2014）指出，和青少年案主工作時，表現出對他們的興趣和喜愛，真誠投入和青少年一起面對、解決他們遭遇的困境，才有機會讓治療產生成效。此建議同樣提醒實務工作者和青少年案主工作時，需要注意他們的獨特需求，調整接近他們、與他們互動的方式，不能只是複製和成人案主工作的模式。

其次，在諮商介入行為上，本研究發現青少年案主認為諮商工作者可以協助他們宣洩情緒和解決問題，此研究發現和王麗斐、杜淑芬、趙曉美（2008）的研究發現一致。從依附理論的角度，諮商師作為案主的依附對象正扮演著安全天堂的角色，能夠提供安慰，有利情緒調節。同時諮商工作者能夠協助案主解決問題，亦符合依附理論中，視依附對象為「較具智慧、強大」的特徵。就如前述 Parish 和 Eagle（2003）的研究發現，案主認為諮商工作者比其他人更能敏感於自己的情緒需求並給予回應，也更為睿智與強大。而諮商工作者之所以能夠產生這樣的功能，或許和研究結果的第二類別中，諮商工作者展現的特質，符合依附領域學者所謂的一致性（constancy）、可得性（availability）、敏感度（sensitivity）和反應性（responsiveness）（Skourteli & Lennie, 2011），因此有利於案主視諮商工作者為其依附對象所致。

最後，青少年案主發現諮商工作者會指出案主的優點，此發現符合王麗斐等人（2008）的研究發現，以及林杏足（2003）的建議，青少年諮商工作者要能發現當事人正向特質和行為。由於青少年案主常處於內在（如衝動控制能力較差、情緒調整技巧較弱等）和外在（家庭暴力、疏忽等）的困境中，要發現他們的優點，對於諮商工作者而言有時會是一個挑戰。就算諮商工作者能重新框架，看到青少年的亮點，協助青少年也看到這些優勢力量，是另一項挑戰。本研究發現青少年案主的確可以覺察和接受自己擁有的優點，也能看到歷程中諮商工作者的努力。諮商工作者在每個時刻的諮商互動中，如何適切的回應案主，以達成這樣成效，當是研究人員和實務工作者未來有興趣進一步探索的。

### (三) 青少年案主對諮商關係的評價與回應

本研究發現青少年案主注意到諮商關係和其他關係的不同，諮商工作者扮演一個可以讓他們親近、願意坦露心事的重要他人，此發現與針對成人案主的研究發現相似（洪菁惠、徐西森，2014；Levitt et al., 2006）。例如：洪菁惠、徐西森（2014）發現案主會比較諮商室內外的人際互動差異，進行辯證，而 Levitt 等人（2006）則發現案主會將諮商工作者比擬為生活中的重要他人，如「不會生氣的媽媽」、「買來的朋友」等。更重要的是，本研究中，從青少年案主的敘述，可以感受到他或她和諮商工作者之間形成工作同盟中的所謂的情感連結，青少年案主對諮商工作者有正向情感依附、能信任對方，並願意坦露心事和情緒；甚至會因為體會到這個關係的特殊性、感受到諮

商工作者的支持，而願意和諮商師合作進行諮商任務，同時改變了自己在諮商中展現的行為，例如：不再無故於諮商時間時缺席、擔心對方諮商師對自己的擔心、對諮商師說話時變得較「軟」、會反省自己對諮商師的態度等。此研究發現和過去的研究發現及學者論述相似（如：Horvath & Greenberg, 1989; Levitt, et al., 2006）。例如：Karver、Caporino（2010）認為諮商工作者採用重述、肯定和鼓勵態度和青少年案主互動，回應青少年的情緒經驗，並對於案主提出的議題，表達同理和正向重新框架，將使青少年案主更願意探索自己的想法和感受、接受諮商工作者的建議，並對晤談有較正向的看法。

其次，此類別中案主所描述的內在體驗，結合前一類別中，案主所知覺到的諮商工作者言行，所呈現的青少年案主諮商體驗，似乎具有依附理論中所描述的安全依附之特質。也就是，諮商工作者在意案主、敏感於案主的需求並能有所回應，案主在此關係中感到被安慰、被鼓勵，而願意揭露更多、更開放地探索自己的內在世界，亦修正了對於大人／他人的看法，願意在諮商室中嘗試新的人際行為。此研究發現與Janzen、Fitzpatrick和Drapeu（2008）之研究發現一致，顯示應用依附理論理解諮商關係中的情感聯結向度，對於案主在諮商歷程中的參與行為和改變機制之探討有潛在的價值。除此之外，本研究發現案主會受諮商工作者的影響，調整自己在晤談中對待諮商工作者的態度和言行。這是過去研究較少關注，但卻可能對於瞭解治療改變機制有其重要性。舉例來說，當案主不再無故缺席，治療架構較為穩定，諮商工作者方能於晤談中發揮功能。而案主對諮商工作者說話時的態度較溫順，亦有助諮商工作者將更多的精力放在協助案主處理他或她的生活困境，而非兩人之間的關係。更重要的是，案主對諮商工作者態度的改變，可能被視為治療中的「微改變」，可進一步預測未來的晤談成效。

最後，值得注意的是，在研究問題中，研究者詢問青少年案主對諮商工作者生氣的經驗，但是，本研究的青少年案主皆未報告相關經驗。此結果可能是因為本研究中的諮商工作者，皆能適當地回應案主的需求，或是技巧性地處理關係中的張力，因此案主未出現對諮商工作者的負向情緒。也有可能是因為台灣文化中青少年有困難公開地陳述，對於師長等權威人物的負向評價，或是因為案主對於訪談者尚未有足夠信任，故未能談論較具威脅性的主題。此議題或許留待後續研究繼續探究。

#### （四）青少年案主接受諮商後的改變

在這個類別中，青少年案主指出透過諮商，他們提升了自己的瞭解、改變了人際互動行為，在情緒體驗和表達上也更具彈性。雖然限於本研究方法學上的限制，研究者無法推論此改變源於諮商關係，但是此發現大致符合前述諮商關係對諮商成效的影響之討論。例如：Dubois-Comtois等人（2013）認為與諮商工作者的安全依附經驗，可以協助青少年案主形成新的、較正向的，對自己和他人的內在運作模式。Mallinckrodt等人（2017）的研究也發現，對諮商工作者能產生安全依附的案主，其人際關係症狀可以獲得顯著的緩解。就如本研究中的青少年案主自陳的，愈來愈清楚自己是怎樣的人、有動力回學校繼續就學、面對成人時變得比較有禮貌、雖然不贊同父母的話，但是不和他們爭吵等。

然而，案主所自陳的促進自我認識，以及在情緒表達和人際行為上的正向改變，是否可以被他或她周遭的重要他人觀察到，滿足轉介者的轉介需求？或者，是否能以自陳或是他人評量等客觀心理評估工具測得這些微小的改變？是值得我們思考的。過去在實務上和諮商成效研究中，多以症狀的減輕作為成效評估標準，所採用的工具大多為貝克憂鬱量表、症狀檢核表和成效問卷（Outcome questionnaire-45）等（如：Lo Coco et al., 2011; Mallinckrodt et al., 2017）。本研究青少年案主指出的自我認識和人際行為上的改變，其顯著性不容小覷，然而前述量表卻可能無法偵測到這些改變。本研究發現提醒我們發展更為多樣、敏銳的諮商成效評估工具，在探索諮商工作者的作為、微改變和治療成效之關聯上的重要性與價值。

#### （五）研究限制

本研究旨在探討青少年案主在諮商中的關係體驗，尤其是與諮商工作者的情感連結經驗。研究者採用質性訪談法，以了解案主的主觀知覺。本研究在研究主題、方法學和樣本特性上有其侷限性，可能使研究結果只能呈現部分的青少年案主之部分諮商體驗，在研究結果的推論和應用上有其限制，研究者說明如下。首先，在研究主題上，本研究主要探討諮商中的情感連結體驗，並以依附理論的觀點設計訪談題目，缺乏對於其他諮商關係層面如：治療目標和任務或是移情組態

等內涵進行探討。其次，在方法學上，本研究採用質性訪談，因此只能獲得案主知覺到且願意吐露的互動經驗和想法，且為統整性的整體經驗覺知，而非某次特定晤談中的經驗，青少年案主的覺知可能受回憶、外在事件或是其他混淆因素影響，而不夠正確。因此研究結果要應用在較廣泛的樣本、理解對於晤談的完整經驗上，可能仍有不足。同時，根據 Hsieh 和 Shannon (2005) 的看法，質性內容分析法在抽樣和分析步驟上有所限制，只能做到概念發展，無法像紮根理論推論出概念間的理論關係，因此本研究結果尚未能完整建構出青少年案主在諮商中的關係體驗和相關因素的理論，或許只能算是對於此議題的初探。

最後，在樣本特性上，由於參與研究的青少年案主是透過輔導室和諮商工作者的推薦而來，並且需要取得案主與其家長的同意，當其中一方不同意時，研究者即無法進行。在現實條件限制之下，研究者於研究時間期限內，雖然已盡力邀請到六位受訪者，並取得足夠豐富的資料，但是整體資料豐厚度可能仍有不足。例如，由於每位受訪者的晤談次數和階段不同，其關係體驗的內涵可能有所差異，研究者未能取得更多的樣本去細分不同晤談階段的青少年案主之經驗，使得訪談結果較為受限。另一方面，由於青少年案主的認知發展、自我覺察和口語表達能力上有極大的個別差異，本研究的訪談時間從 29 分鐘至 94 分鐘，差異有些大，其提供的資料豐厚度，可能仍是有限。此外，由於青少年案主須符合已經晤談三次以上、現正接受晤談，且由諮商工作者評估當下身心狀況穩定，參與研究不會對案主造成可預見的傷害等條件，因此不符合這些條件的青少年案主其關係體驗的內涵，也並非本研究所能得知。比起成人案主，青少年案主的這些樣本特性，為本研究不可避免的限制。

## 二、建議

### (一) 對未來研究的建議

1. 採用量化研究方式，調查青少年案主偏好的諮商工作者特質，或是成功青少年諮商中的諮商師特質：本研究發現青少年案主特別在意諮商工作者具備溫和可親、直率和正向情緒等人格特質，並且表現出尊重、平等、在乎案主的互動態度，由於研究樣本較少，這些特質是否普遍受到青少年案主的重視，仍需進一步研究的證實。透過較大的樣本調查，了解有益諮商關係建立的諮商工作者特質，有助諮商教育機構招募受訓者和青少年諮商服務機構甄選諮商工作者之參考。

2. 更全面性地探索諮商關係的各個層面：本研究主要聚焦於探討青少年案主與其諮商工作者的情感連結體驗，在治療目標和任務的共識建立以及移情組態等關係層面未能進行探討。未來研究或許可針對這些層面設計訪談問題，或是進行歷程研究，更為全面性地進行探究，以期更了解青少年案主諮商關係之內涵所具有的特殊性。

3. 探索諮商歷程中每時每刻的互動，如何建構出有益的諮商關係：本研究採用訪談的方式，了解晤談歷程中，青少年案主對於諮商工作者表現的態度和行為之覺知，以及對於諮商關係和諮商獲益之想法。由於本研究的訪談，是針對較長的互動經驗之評論，屬於事後回溯，可能被受訪者的主觀印象或是回憶所扭曲。若未來研究者可以在晤談結束後立刻進行訪談，或是採用觀察研究、觀察者評分等方式，探究案主對於諮商工作者在晤談中的行為之評價和感受，以及該次晤談產生的微改變，或許可以促進我們對於有益成效的諮商關係經營策略有更深入的瞭解。

4. 蒐集更多的樣本，探討諮商歷程中諮商關係的變化：本研究的樣本人數較少，且採用質性內容分析，可能無法細膩地探討諮商歷程中諮商關係的變化，亦無法建構出完整的理論。未來的研究人員若有更長的研究時間和人脈，或許可以招募更多處於不同諮商階段的青少年案主，探討除了情感連結之外更完整的諮商關係內涵，並考慮採用紮根理論，訪談至資料飽和，以建立青少年諮商中關係體驗與相關因素的理論模式，有助實務策略的發想和改進。甚至，研究者若取得諮商機構的合作，應用量化研究方式，以客觀的關係測量工具對每一位求助青少年進行施測，並持續追蹤晤談歷程中諮商關係的變化，綜合較多青少年案主的資料後，不僅研究結果更為客觀，有利推論與實務應用，更可避免個人隱私的過多揭露，並且更完整地一窺青少年案主與諮商工作者關係之面貌。



5. 探索抗拒諮商的案主和經驗過關係破裂的案主之關係體驗：由於同意接受本研究訪談的受試者可能具有某些共通特質，使其研究結果只能代表具這些特質的青少年案主，在研究結果類化上有其限制。例如，本研究的受試者所分享的諮商互動經驗皆偏正向，然而實務現場中有許多案主即使在諮商工作者萬般努力之下，仍是抗拒接受諮商，或是不願全心投入諮商，這類型案主在諮商中的體驗，或許與本研究樣本有所不同。此外，經驗過治療關係決裂的案主，其諮商關係體驗，或許也和本研究受試者不同。若能招募具不同關係體驗的案主，當可進一步擴展對於青少年案主諮商關係體驗之理解。

6. 發展更多樣化的諮商成效評估工具，以深入研究諮商關係對諮商成效之影響：本研究發現青少年案主自陳的諮商成效，可能無法被常用的諮商成效評估工具所偵測到。研究者認為未來若能發展出更具敏感度的成效評估工具，例如：Watson、Schein、McMullen（2010）所發展的「案主特定任務改變量表-修訂版（Client task specific change measure-revised）」，當可促進對於諮商工作者作為、諮商關係和諮商成效之關聯性的了解，以發展有效的諮商介入策略。

### （二）對青少年諮商實務的建議

1. 進行青少年諮商時，應特別強調諮商關係的經營：本研究發現青少年案主會特別注意到諮商工作者以尊重、平等、接納的態度和他們互動。身處台灣的社會文化環境脈絡之下，在學校工作的輔導教師與諮商心理師，可能會因為案主心中或是諮商工作者本身，抱持著傳統尊師重道的價值觀，又或者有來自周圍導師、行政人員和家長之角色期待，使得雙方在互動時，諮商工作者可能會顯得較具權威或是專家角色。本研究發現當諮商工作者採取尊重、平等的方式和青少年個案互動，隨著諮商的進展，青少年得以將諮商工作者視為安全堡壘，而能修正其內在運作模式。因此，青少年諮商工作者若能特別注意諮商關係的經營，尤其是自己和青少年案主互動時，雙方在關係上的平等，當有利青少年案主形成對於諮商工作者的安全依附。

2. 提供正向情感連結經驗，以改變青少年案主的人際體驗：本研究發現透過諮商工作者和案主之間的正向情感連結，青少年案主得以修正其內在運作的自我模式和他人模式，更能看到自己的優點，感受到他人對自己的在乎，最後提升其情緒調節與人際互動能力。青少年諮商工作者若能更敏覺於自己在諮商歷程中每時每刻的作為，以更清楚的意圖、具目的性的互動策略，促進正向情感連結經驗的產生，或許可以協助原本不信任成人的青少年案主改變過去的基模，並將此經驗類化到諮商室外的真實生活情境。

3. 重新思考諮商如何產生效果，以及效果評定的向度：本研究發現青少年案主自陳的諮商成效，較偏向自我功能的提升和希望感的產生，與過去諮商成效評估中所測量的症狀減輕有所不同。由於進行青少年諮商時，常有來自家長、導師和行政單位對於症狀減輕的期待，當諮商工作者採用尊重、接納案主的步調之介入取向，而非問題解決導向時，或許無法獲得認同。本研究卻發現關係經營對於促進案主正向改變的重要性。若實務工作者能重新思考諮商成效評估的可能向度，並觀察到這些微小但重要的改變，可以適時回饋給案主周遭的重要他人，協助他們了解這些微小改變與長期諮商成效之關聯，或許有助取得他們的合作，一起為促進青少年案主的正向改變而努力。

### （三）對諮商專業人員培訓的建議

1. 強化青少年諮商工作者的自我陶養：本研究發現青少年案主偏好諮商工作者擁有正向情緒、是隨和可親、溫和平易近人的。在諮商人員的訓練上，或許可以考慮甄選具備這樣特質的受訓者，或是提供自我成長、自我覺察的課程，使未來的青少年諮商實務工作者，發展出較為穩定的情緒狀態和溫暖的人際互動風格。也有可能協助未具備這樣特質的諮商工作者，學習適當的人際互動技巧，以有效和青少年案主建立正向的諮商關係。

2. 設計課程提升諮商工作者對於青少年案主的同理性理解：本研究發現諮商師的同理、尊重、平等和在乎，對於青少年案主的重要性。因此，除了認知上，學習青少年發展相關知識，了解青少年案主的生活脈絡之外；在情意上，諮商訓練機構應思考如何設計課程，以提升諮商實務工作者對於青少年案主的接納與慈悲，例如：在實際接案之前，透過影片觀賞、實地訪談、志工工作等，與各式背景的青少年接觸，而能從情意上更為體會青少年案主的內心世界。

3. 教導青少年諮商工作者真實證據支持的關係建立策略：本研究發現採用肯定、溫暖的人際互動方式，有助青少年對諮商工作者產生正向情感連結經驗。未來在青少年諮商教育上，若能

聚焦教導這類具實徵證據支持的關係建立策略，尤其是針對人格特質和青少年偏好不同的受訓者進行訓練，或許有助諮商工作者營造較為正向的諮商關係，促進諮商成效的產生。

### 參考文獻

- 王麗斐、杜淑芬、趙曉美（2008）：國小駐校諮商心理師有效諮商策略之探索性研究。**教育心理學報**，**39**（3），413-434。DOI：10.6251/BEP.20070808[Wang, L. F., Tu, S. F., & Chao, H. M. (2008). An exploratory investigation of effective counseling strategies for counseling psychologists working in elementary schools. *Bulletin of Educational Psychology*, 39(3), 413-434. DOI: 10.6251/BEP.20070808]
- 王文科、王智弘（2010）：質的研究的信度和效度。**彰化師大教育學報**，**17**，29-50。[Wang, W., & Wang, C. (2010). Validity and reliability of qualitative research. *Journal of Education National Changhua University of Education*, 17, 29-50.]
- 王櫻芬（2012）：情緒調節在青少年人際依附與心理困擾之中介角色分析研究。**教育心理學報**，**44**，273-294。[Wang, Y. F. (2012). Attachment, emotion regulation, and psychological distress: Examining mediating effects among Taiwanese adolescents. *Bulletin of Educational Psychology*, 44, 273-294.]
- 林杏足（2003）：青少年諮商的破冰之行－建立關係的方法與策略。**輔導季刊**，**39**（2），1-9。[Lin, S. D. (2003). The ice-breaking in adolescent counseling: Strategies to build counseling relationship. *Guidance Quarterly*, 39(2), 1-9.]
- 林杏足（2006）：青少年諮商歷程的實踐與反思－專業訓練與實務場域的對話。**現代教育論壇**，**15**，237-272。[Lin, S. D. (2006). The practice and review of the adolescent counseling process. *Modern Education forum*, 15, 237-272.]
- 洪菁惠、徐西森（2014）：諮商歷程中當事人覺知關係辯證的第二序改變－以焦點解決取向諮商對話為例。**諮商心理與復健諮商學報**，**27**，171-194。DOI：10.6308/JCPRC.27.06[Hung, C. H., & Xu, X. S. (2014). Clients' Second-order change aroused by relationship dialectics in counseling process: In case study of solution-focused brief therapy. *Journal of Counseling Psychology & Rehabilitation Counseling*, 27, 171-194. DOI: 10.6308/JCPRC.27.06]
- 袁聖琇、陳慶福（2011）：當事人的諮商期望，對諮商初期諮商師可信度與工作同盟之關係研究。**中華輔導與諮商學報**，**30**，1-23。DOI：10.7082/CJGC.201108.0001[Yuan, S. S., & Chen, C. F. (2011). Relationship among clients' counseling expectations, perceptions of the counselor credibility and the initial working alliance. *Chinese Journal of Guidance and Counseling*, 30, 1-23. DOI: 10.7082/CJGC.201108.0001]

- 張高賓 (2002)：單親青少年失落諮商歷程中情緒轉變之分析。國立屏東師範學院教育心理與輔導研究所碩士論文。[Chang, K. P. (2002). *Single-parent teenage emotion change analysis in the loss of counseling process* (Master thesis). National Pingtung University, Pingtung, Taiwan.]
- 許雅惠 (2009)：台灣諮商人員諮商關係建構經驗之分析研究。中華輔導與諮商學報，26，85-119。DOI：10.7082/CJGC.200909.0085[Hsu, Y. H. (2009). Construction experiences of counseling relationship from Taiwanese counselors. *Chinese Journal of Guidance and Counseling*, 26, 85-119. DOI: 10.7082/CJGC.200909.0085]
- 許智傑 (2010)：創意與活力的結合：與青少年個案諮商的藝術。台灣心理諮商季刊，2(3)，19-31。[Hsu, C. C. (2010). Creativity and activity: Art of counseling adolescents. *Taiwan Counseling Quarterly*, 2(3), 19-31.]
- 陳慶福、姜淑卿 (2011)：諮商滿意量表發展之研究。中華輔導與諮商學報，29，105-135。DOI：10.7082/CJGC.201104.0105[Chen, C. F., & Jian, S. Q. (2011). A study on the development of the counseling satisfaction inventory. *Chinese Journal of Guidance and Counseling*, 29, 105-135. DOI: 10.7082/CJGC.201104.0105]
- 郭瓊豔、李素芬 (2009)：社區心理輔導機構當事人輔導助益性之研究。教育心理學報，41，249-270。[Kuo, L. Y., & Lee, S. F. (2009). A study of helpfulness for clients of community counseling center. *Bulletin of Educational Psychology*, 41, 249-270.]
- 程小蘋、林杏足 (2003)：國中輔導教師對青少年個案身心特徵、晤談問題及諮商作法之知覺分析。彰化師大輔導學報，25，133-174。[Cheng, H. P., & Lin, S. D. (2003). The perception of the junior high school counselors related to the adolescent clients' psycho-physical characteristics, counseling problems, and the way of counseling adolescent. *The Archive of Guidance & Counseling*, 25, 133-174.]
- 鈕文英 (2007)：教育研究方法與論文寫作。台北市：雙葉。[New, W. Y. (2007). *Educational research method and thesis writing*. Taipei, Taiwan: Yeh Yeh Book Gallery.]
- 黃昱得 (2014)：青少年憂鬱情緒與多元風險因子：個別效果與累積效果的驗證。中華心理衛生學刊，27(3)，327-355。[Huang, Y. T. (2014). Adolescent depressive mood and multiple risk factors: A test of individual and cumulative effects. *Formosa Journal of Mental Health*, 27 (3), 327-355.]
- 黃瑛琪、戴嘉南、張高賓、連廷嘉 (2005)：台灣青少年生涯團體諮商效果之整合分析研究。諮商輔導學報：高師輔導所刊，12，71-100。DOI：10.6308/JCG.12.03[Huang, Y. C., Tai, C. N., Chang, K. P., & Lien, T. C. (2005). The effectiveness of the adolescence career group counseling in Taiwan by meta-analysis. *Journal of Counseling & Guidance*, 12, 71-100. DOI: 10.6308/JCG.12.03]

- 梁淑媛、莊宇慧、吳淑芳 (2012): 內容分析技巧在護理質性資料之初步應用。《護理雜誌》, 59 (5), 84-90。 [Liang, S. Y., & Chuang, Y. H., & Wu, S. F. (2012). Preliminary application of content analysis to qualitative nursing data. *The Journal of Nursing*, 59(5), 84-90.]
- Ackerman, S. J., & Hilsenroth, M. J. (2003). A review of therapist characteristics and technique positively impacting the therapeutic alliance. *Clinical Psychology Review*, 23, 1-33. DOI: 10.1016/S0272-7358(02)00146-0
- Ainsworth, M. D. S., & Bell, S. M. (1970). Attachment, exploration, and separation: Individual differences in strange-situation behavior of one-year-olds. *Child Development*, 41, 49-67.
- Bachelor, A., Meunier, G., Laverdière, O., & Gamache, D. (2010). Client attachment to therapist: Relation to client personality and symptomatology, and their contributions to the therapeutic alliance. *Psychotherapy*, 47, 454-468. DOI: 10.1037/a0022079
- Bordin, E. S. (1979). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 16, 252-260.
- Bowlby, J. (1969/1982). *Attachment and loss. Vol. I: Attachment* (2nd ed.). New York: Basic Books.
- Bowlby, J. (1977). The making and breaking of affectional bonds: I. Aetiology and psychopathology in the light of attachment theory. *British Journal of Psychiatry*, 130, 201-210.
- Dubois-Comtois, K., Cyr, C., Pascuzzo, K., Lessard, M., & Poulin, C. (2013). Attachment theory in clinical work with adolescents. *Journal of Child & Adolescent Behavior*, 1, 111. DOI: 10.4172/jcalb.1000111
- Gelso, C. (2014) A tripartite model of the therapeutic relationship: Theory, research, and practice. *Psychotherapy Research*, 24, 117-131, DOI: 10.1080/10503307.2013.845920
- Gelso, C. J., & Carter, J. A. (1985). The real relationship in counseling and psychotherapy: Components, consequences, and theoretical antecedents. *The Counseling Psychologist*, 13, 155-244. DOI: 10.1177/0011000085132001
- Gelso, C. J., & Carter, J. A. (1994). Components of the psychotherapy relationship: Their interaction and unfolding during treatment. *Journal of Counseling Psychology*, 41, 296-306. DOI: 10.1037/0022-0167.41.3.296
- Hatcher, R. L., & Gillaspay, J. A. (2006). Development and validation of a revised short version of the working alliance inventory. *Psychotherapy Research*, 16, 12-25.
- Hawley, K. M., & Garland, A. F. (2008). Working alliance in adolescent outpatient therapy: Youth, parent and therapist reports and associations with therapy outcomes. *Child Youth Care Forum*, 37, 59-74. DOI: 10.1007/s10566-008-9050-x

- Hill, C. E., Spiegel, S. B., Hoffman, M. A., Kivlighan, Jr., D. K., & Gelso, C. J. (2017). Therapist Expertise in Psychotherapy Revisited. *The Counseling Psychologist, 45*, 7-53. DOI: 10.1177/0011000016641192
- Horvath, A. O., & Bedi, R. P. (2002). The alliance. In J. C. Norcross (Ed.), *Psychotherapy relationships that work: Therapist contributions and responsiveness to clients* (pp. 37-70). New York, NY: Oxford University Press.
- Horvath, A. O., Greenberg, L. S. (1989). Development and validation of the working alliance inventory. *Journal of Counseling Psychology, 36*, 223-233.
- Horvath, A. O., & Symonds, B. D. (1991). Relation between working alliance and outcome in psychotherapy: A meta-analysis. *Journal of Counseling Psychology, 38*, 139-149.
- Hsieh, H. F., & Shannon, S. E. (2005). Three approaches to qualitative content analysis. *Qualitative Health Research, 15*, 1277-1288. DOI: 10.1177/1049732305276687
- Janzen, J., Fitzpatrick, M., & Drapeu, M. (2008). Processes involved in client-nominated relationship building incidents: Client attachment, attachment to therapist, and session impact. *Psychotherapy Theory, Research, Practice, Training, 45*, 377-390.
- Johnson, D. P., Whisman, M. a., Corley, R. P., Hewitt, J. K., & Rhee, S. H. (2012). Association between depressive symptoms and negative dependent life events from late childhood to adolescence. *Journal of Abnormal Child Psychology, 40*, 1385-1400. DOI: 10.1007/s10802-012-9642-7
- Karver, M. S., & Caporino, N. (2010). The use of empirically supported strategies for building a therapeutic relationship with an adolescent with oppositional-defiant disorder. *Cognitive and Behavioral Practice, 17*, 222-232.
- Kelley, F. A., Gelso, C. J., Fuertes, J. N., Marmarosh, C., Lanier, S. H. (2010). The Real Relationship Inventory: Development and psychometric investigation of the client form. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training, 47*, 540-553.
- Lambert, M. J., & Barley, D. E. (2001). Research summary on the therapeutic relationship and psychotherapy outcome. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training, 38*, 357-361.
- Leibert, T. W., Smith, J. B., & Agaskar V. R. (2011). Relationship between the working alliance and social support on counseling outcome. *Journal of clinical psychology, 67*, 709-719. DOI: 10.1002/jclp.20800
- Levitt, H., Butler, M., & Hill, T. (2006). What clients find helpful in psychotherapy: Developing principles for facilitating moment-to-moment change. *Journal of Counseling Psychology, 53*, 314-324. DOI: 10.1037/0022-0167.53.3.314

- Lilliengren, P., Werbart, A., Mothander, P. R., Ekström, A., Sjögren, S., & Ögren, M. (2014). Patient attachment to therapist rating scale: Development and psychometric properties. *Psychotherapy Research, 24*, 184-201. DOI: 10.1080/10503307.2013.867462
- Lo Coco, G. Gullo, S., Prestano, C., & Gelso, C. J. (2011). Relation of the real relationship and the working alliance to the outcome of brief psychotherapy. *Psychotherapy, 49*, 359-367. DOI: 10.1037/a0022426
- Main, M., Kaplan, N., & Cassidy, J. (1985). Security in infancy, childhood, and adulthood: A move to the level of representation. In I. Bretherton & E. Waters (Eds.), *Growing points of attachment theory and research, Monographs of the Society for Research in Child Development, 50*(1/2), 66-104.
- Malin, A. J., & Pos, A. E. (2015). The impact of early empathy on alliance building, emotional processing, and outcome during experiential treatment of depression. *Psychotherapy Research, 25*, 445-459. DOI: 10.1080/10503307.2014.901572
- Mallinckrodt, B. (2010). The psychotherapy relationship as attachment: Evidence and implications. *Journal of Social and Personal Relationships, 27*, 262-270. DOI: 10.1177/0265407509360905
- Mallinckrodt, B., Anderson, M. Z., Choi, G., Levy, K. N., Petrowski, K., Sauer, E. M., ... Wiseman, H. (2017). Pseudosecure vs. individuated-secure client attachment to therapist: Implications for therapy process and outcome. *Psychotherapy Research, 27*, 677-691. DOI: 10.1080/10503307.2016.1152411.
- Mallinckrodt, B., Gantt, D. L., & Coble, H. M. (1995). Attachment patterns in the psychotherapy relationship: Development of the client attachment to therapist scale. *Journal of Counseling Psychology, 42*, 307-317.
- McLeod, B. D. (2011). Relation of the alliance with outcomes in youth psychotherapy: A meta-analysis. *Clinical Psychology Review, 31*, 603-616. DOI: 10.1016/j.cpr.2011.02.003
- Nienhuis, J. B., Owen, J., Valentine, J. C., Black, S. W., Halford, T. C., Parazak, S. E., ... Hilsenroth, M. (2016). Therapeutic alliance, empathy, and genuineness in individual adult psychotherapy: A meta-analytic review. *Psychotherapy Research, 28*, 593-605. DOI: 10.1080/10503307.2016.1204023
- Nissen-Lie, H. A. Monsen, J. T. & Rønnestad, M. H. (2010). Therapist predictors of early patient-rated working alliance: A multilevel approach. *Psychotherapy Research, 20*, 627-646. DOI: 10.1080/10503307.2010.497633
- Norcross, J. C., & Lambert, M. J. (2011). Evidence-based therapy relationships. In Norcross, J. C. (Ed.), *Psychotherapy relationships that work* (2nd ed., pp. 1-32). New York: Oxford University Press. DOI: 10.1093/acprof:oso/9780199737208.003.0001

- Parish, M., & Eagle, M. N. (2003). Attachment to the therapist. *Psychoanalytic Psychology, 20*, 271-286.
- Prout, H. T., & Fedewa, A. L. (2014). *Counseling and psychotherapy with children and adolescents: Theory and practice for school and clinical settings* (5th ed.). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Shirk, S. R., Karver, M. S., & Brown, R. (2011). The alliance in child and adolescent psychotherapy. *Psychotherapy, 48*, 17-24. DOI: 10.1037/a0022181.
- Skourteli, M. C., & Lennie, C. (2011). The therapeutic relationship from an attachment theory perspective. *Counseling Psychology Review, 26*, 20-33.
- Slade, A. (2008). The implications of attachment theory and research for adult psychotherapy: Research and clinical perspectives. In J. Cassidy & P. R. Shaver (Eds.), *Handbook of attachment: Theory, research, and clinical applications* (2nd ed., pp. 762-782). New York, NY: Guilford Press.
- Ulvenes, P. G., Berggraf, L., Hoffart, A., Stiles, T. C., Svartberg, M., McCullough, L., & Wampold, B. E. (2012). Different processes for different therapies: Therapist actions, therapeutic bond, and outcome. *Psychotherapy, 49*, 291-302.
- Wampold, B. E., & Budge, S. L. (2012). The 2011 Leona Tyler award address: The relationship-and its relationship to the common and specific factors of psychotherapy. *The Counseling Psychologist, 40*, 601-623. DOI: 10.1177/0011000011432709
- Watson, J. C., Schein, J., & McMullen, E. (2010). An examination of clients' in-session changes and their relationship to the working alliance and outcome. *Psychotherapy Research, 20*, 224-233. DOI: 10.1080/10503300903311285
- Zirkelback, E. A., & Reese, R. J. (2010). A review of psychotherapy outcome research: Considerations for school-based mental health providers. *Psychology in the Schools, 47*, 1084-1100. DOI: 10.1002/pits.20526

收稿日期：2018年06月29日

一稿修訂日期：2018年07月02日

二稿修訂日期：2018年12月12日

三稿修訂日期：2019年02月04日

接受刊登日期：2019年02月14日

Bulletin of Educational Psychology, 2019, 50(4), 659-683

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

## **Adolescent Clients' Perception of the Counseling Relationship: An Initial Qualitative Analysis from the Client Perspective**

**Ying-Fen Wang**

Department of Educational Psychology &  
Counseling National Taiwan Normal University

**Ying-Chi Huang**

Kaohsiung Municipal Siaogang Senior High  
School  
Counselors' Office

**Wan-Yi Chen**

Teacher Chang Foundation  
Taoyuan Counseling Center

The purpose of the current investigation was to explore adolescent clients' experiences in the counseling relationship, especially the emotional bond to their therapist, in the context of school counseling in Taiwan. Six adolescent clients who received counseling for at least three sessions and were currently receiving counseling were recruited to participate in this study.

A qualitative method with semi-structured in-depth interview was adopted to understand participants' experiences. The mean age was 15.5 years, and ages ranged from 13 to 18 years. Five of the participants were girls and one was a boy. Three were junior high school students, and the rest were senior high school students. Data were analyzed using qualitative content analysis. Findings revealed four categories of experiences regarding the counseling relationship: clients' perception of therapists' personal traits and emotions, clients' perception of therapists' attitude toward them, clients' reaction and evaluation of the counseling relationship, and clients' changes outside the counseling sessions. The most significant finding identified by the authors was that clients' reaction and evaluation of the counseling relationship could be divided into the following three subcategories: clients noticed that the counseling relationship was different from their other interpersonal relationships, clients experienced a positive emotional bond when interacting with their therapists, and clients' internal reactions and behavior changed within the counseling relationship.

Findings of the current study indicated that when adolescent clients perceive that their therapists treat them with respect, equality, acceptance, and care, which differs from their other interpersonal experiences, adolescent clients develop a sense of trust and intimacy with their therapist and are willing to cooperate with the therapist on therapeutic tasks, even changing the manner in which they interact with the therapist. After receiving counseling, they reported increased self-understanding,



developed a more flexible manner of emotional expression, and exhibited more adaptive interpersonal behaviors. Based on these findings, the authors propose that future research could explore changes of the nature of the relationship during the course of counseling and effects of the counseling relationship on outcomes across the stages of counseling. Additionally, it is suggested that in clinical practice, building emotional connections and providing a positive interpersonal experience should be underscored when counseling adolescent clients.

**KEY WORDS: Adolescent clients, Attachment, Common factors, Counseling relationship**

