



第三章 研究方法

本章分為六個部份呈現：第一節為研究方法的選取；第二節為研究參與者的性質；第三節為研究者的背景與立場；第四節為研究工具；第五節為研究程序；第六節為資料分析與整理。

第一節 研究方法的選取

本研究採質性研究 (qualitative research) 的方式針對十二位助人者進行深度的半結構訪談 (in-depth semi-structured interview)，再以紮根理論 (grounded theory) 的原則對參與者所提供的資料進行系統性的分析。由於人際生活現象有其複雜性，研究者選擇採用質性研究的方式以揭示出更豐富、多元且具省思的概念 (concepts) 與關係 (relationships)。

在樣本選取上，本研究以立意抽樣的方式邀請十二位助人者參與研究訪談，再以質性研究中常見的觀察 (observations) 和訪談 (interviews) 的方式進行資料蒐集。在資料蒐集上，使用半結構訪談的方式不但允許研究者能更深入參與者內心經驗與覺知，同時又能根據事先擬定的訪談大綱有效率且有彈性地進行。

研究者以開放而好奇的態度深入瞭解研究對象的脈絡、以紮根理論的原則有系統地分析資料並找出關鍵的面向，並從資料中找尋接近事實的洞察與理解。研究者根據 Strauss 與 Corbin (1997) 所建議的基本原則進行資料分析，包括：(1) 定期回頭檢視與質問所觀察到的；(2) 保持開放且懷疑的態度，不事先存有預設立場；(3) 依循研究程序。

第二節 研究參與者的性質

本研究以立意抽樣（purposeful sampling）的方式，邀請符合研究需求的助人者來參與訪談。參與者的具體條件如下：

- 一、曾受過或正在接受國內外專業心理諮商、心理治療、心理輔導或相關課程訓練。
- 二、目前在國內以助人者角色實際從事心理諮商、心理治療或心理輔導工作。
- 三、對本研究主題有興趣，並願意分享個人經驗。

由於本研究主題涉及助人者的私人生活層面，因此研究者在參與者選取過程中以參與者分享的意願為主要考量，從有意願參與研究的助人者當中儘量挑選性別、年齡及專業發展背景分佈較廣的助人者。本研究的 12 位參與者基本資料如表 3-1 所示：

表 3-1 研究參與者基本資料一覽表

參與者	性別	年齡	婚姻狀態	訓練背景	已接觸助人專業的時間	目前服務機構類型 (職稱)
A	女	31	未婚	社會工作學系 學士學位	11 年	國中輔導室 (輔導老師)
B	女	27	未婚	心理輔導研究所 (碩士第二年)	8 年	大學學生輔導中心 (兼職實習輔導老師)
C	女	29	未婚	心理輔導研究所 (碩士第三年)	2.5 年	大學學生輔導中心 (全職實習輔導老師)
D	男	29	未婚	應用心理研究所 碩士學位	11 年	大學學生輔導中心 (全職實習輔導老師)
E	男	27	未婚	心理輔導學系 學士學位	9 年	國中輔導室 (輔導老師)
F	女	28	未婚	心理研究所 (碩士第三年)	4 年	大學學生輔導中心 (全職實習輔導老師)
G	女	保留	離婚	人際溝通分析訓練 課程	保留	社區、才藝班 (藝術治療師)
H	男	32	未婚	應用心理研究所 碩士學位	10 年	大專院校學生輔導中心 (兼任輔導老師)
I	男	29	未婚	心理研究所 (碩士第三年)	3 年	醫院精神科 (全職實習心理師)
J	女	29	未婚	心理研究所 (碩士第二年)	10 年	醫院精神科 (心理師)
K	女	35	已婚	社會工作研究所 碩士學位	約 15 年	社區心理衛生中心 (心理治療師)
L	男	34	未婚	心理研究所 (碩士第二年)	10 年	社區心理衛生中心 (自由工作者)

根據上述資料，本研究十二位參與者中女性佔七人，男性五人。受訪者年齡分佈在 27 歲到 35 歲之間；除參與者 G 保留年齡資料，其他十一位參與者平均年齡為 30 歲。在婚姻狀態方面，參與者中未婚有十人、已婚一人、離婚一人。本研究受訪者的專業訓練背景方面，心理相關學士課程畢業有一人；心理相關研究所碩士課程畢業或正在受訓有八人；社會工作學士課程畢業有一人；社會工作研究所碩士課程畢業有一人；完成專業心理訓練機構訓練者一人。受訪者接觸助人領域的時間（包括接受助人專業訓練）從兩年半到十一年之間；除參與者 G 保留資料以外，其他十一位參與者的平均年資為 8.5 年。在工作機構方面，目前在大專院校服務的

受訪者有五人；在社區服務的有三人；在中學服務的有二人；在醫院的有二人。

第三節 研究者的背景與立場

一、研究者的專業發展過程

研究者青少年時期曾在加拿大生活十餘年，在那裡培養出對社會文化議題的興趣與敏感度，後來基於對人的好奇，在大學主修心理學。研究者畢業後從事教育行政工作，曾利用業餘時間在社區心理危機處理中心接受同理心訓練並擔任義務電話輔導員。研究者亦曾在溫哥華阿德勒專業心理學校修習阿德勒學派之心理諮商課程。

研究者目前就讀國立台灣師範大學教育心理與輔導研究所碩士四年級，已修習之專業訓練課程除了心理諮商專業的理論、技術、與實務等相關課程，還有「高級統計學研究」與「行為科學方法論」。不論是助人專業課程或是研究法課程，均為研究者提供了進行此質化研究的基本訓練，包括開放理解的態度、與參與者建立關係的能力、訪談技術、及對質化研究的基本概念。

除外，研究者亦曾在過去兩年中於國立台灣藝術大學與天主教輔仁大學擔任實習輔導老師，透過參與行政、個別心理諮商、團體心理諮商、以及初級預防與推廣等工作，研究者有機會充份體驗專業助人者角色。

二、研究者的個人經驗與預設觀點

研究者在接觸助人專業的五年當中，時常在生活經驗中覺察助人專業對我非專業人際關係的影響。關於本研究所探討的幾個問題，研究者所覺察到的一些預設觀點，在此加以敘述：

(一) 研究者及親友對助人專業與助人者社群的看法

研究者認為助人專業是一個有益社會且受人尊重的工作。由於其工作

方式隱秘，且工作內容時常需要深入探索案主的個人議題，因此帶有特殊的神秘色彩。研究者所接觸的助人者大多敏感、喜好思考、重視細節、追求意義；在人際關係中也是比較溫暖、熱心助人、真誠，同時也較重視人際界限。

研究者的親友大多對助人領域持肯定態度。他們認為助人工作是一個需要持續被推廣，但是尚未被充份接納的專業。助人者必須要受過嚴謹的專業訓練，要有愛心與耐心。他們亦期待研究者可應用專業訓練以協助他們解決問題、分析他們的心理狀態、及提供心理支持。

(二) 研究者對助人者非專業人際生活的看法

研究者人際生活單純，時常保持互動的對象包括原生家庭、親戚、透過網路與舊識聯絡、以及近幾年來在台灣心理諮商領域中認識的同儕。研究者所觀察到的其他助人者的人際生活，大多維持在家人、舊有的朋友、以及在助人工作中接觸到的其他同業。研究者認為助人工作耗費心力、助人者重視深度思考與獨處、以及助人工作方式與外界隔絕，可能使他們變得較偏好較低調的人際生活，並在生活中維持清楚的界限。

(三) 助人專業對助人者非專業人際生活的影響

根據研究者的個人經驗、親友給予的回饋、以及研究者對其他專業人員的觀察，助人工作是一門需要投入大量時間與心力的專業，因此專業人員普遍對工作與學習十分投入。專業人員投入在原有的人際關係中的時間可能因人而異，但研究者認為他們在擴充自己的社交圈與參與社交性活動的意願與動力比其他專業領域的人還低。

在人際溝通上，研究者認為專業人員能應用自己的學習與自我覺察以清楚表達想法、情緒、與需求，同理他人及瞭解他人和自己的狀態。在情緒面向上，助人者的訓練可能幫助他們更覺察自己與他人的情緒。但由於在專業工作中所強調的客觀與中立的態度，可能使專業人員在日常生活的人際互動也處於較疏離的理性狀態。在自我接納上，研究者認為助人專業

的訓練幫助助人者更接納自己與他人，因此在人際互動中感到自在的程度會提高，也較不需要防衛。在人際界限上，由於專業訓練強調界限，專業人員在生活中也可能受專業的影響，較能敏感、堅持、尊重自己與他人的界限。

(四) 研究者對於健康的人際生活的看法

研究者認為助人者在生活中很容易被期待扮演照顧者的角色。因此對專業人員而言，互相滋養、互相理解、能夠當自己、讓對方知道自已的需求和困境的人際關係是十分重要。另外，研究者亦認為當專業人員有能力時，應從其他領域和興趣嗜好中接觸更多元的人際關係，使生活更活化。

第四節 研究工具

本研究使用事先擬定的訪談大綱對參與者進行半結構訪談，以深入探討助人者的非專業人際生活。研究訪談大綱內容如下：

一、參與者基本資料與訪談觀察記錄

在參與者基本資料的部份，研究者邀請參與者提供性別、年齡、婚姻狀態、接觸助人專業的時間、畢業學校與系所、以及目前服務機構（請參見附錄三）。參與者基本資料並附有一空白頁，方便研究者在訪談中或訪談後記錄任何觀察與想法。

二、訪談大綱

(一) 思考架構

本研究欲探討的是助人者的非專業人際生活狀態，以及助人專業帶來什麼影響。因此研究者在設計訪談大綱時，希望先瞭解研究參與者的背景、目前的非專業人際生活狀態以及被專業影響的部份、和他們對健康非

專業人際生活的看法。請參與者先從他們的專業說起，不僅提供參與者進入訪談狀況的暖身，也幫助研究者進入參與者的背景脈絡來進行訪談。簡言之，研究者想了解參與者的非專業人際生活中發生什麼事情、助人專業在其中扮演什麼角色、以及參與者根據自身經驗對健康人際生活的想法和建議是什麼。

(二) 訪談綱要

在正式訪談中，研究者根據上述思考架構所設計出來的訪談大綱（請參見附錄四）進行深度訪談。研究者首先向參與者自我介紹、說明研究動機以及訪談進行方式，包括訪談大約長度，匿名及保密之事項。接著針對參與者的（1）背景脈絡（包括專業發展背景，和參與者及親友對助人專業的看法）；（2）參與者目前的非專業人際生活狀況（主要互動對象和支持系統）；（3）專業對參與者的非專業人際生活帶來什麼影響；（4）參與者如何分化或統整專業角色和個人角色；以及（5）參與者的對健康非專業人際生活的看法（及做法與建議）五個部份進行深入了解。訪談大綱提供研究者發問的參考，而非刻意依照順序提出問題。訪談問題多屬開放問句，在參與者的敘述之後，研究者依狀況進一步探問。

第五節 研究程序

本研究的進行分為四個程序：設計訪談大綱、邀請參與者、實際進行訪談、整理與分析資料。以下分別說明四個程序的內容：

一、設計訪談大綱

（一）研究者在研究初期，透過相關文獻的蒐集與閱讀，以及與指導教授和其他同儕的討論，聚焦出本研究要進一步探討的主題。

（二）研究者根據欲探討的主題發展出訪談大綱之草稿。

（三）研究者親自回答訪談問題，並邀請親友針對與研究者的互動

給予回饋。研究者先整理自身經驗以及對研究議題的主觀想法。研究者並邀請兩位同儕針對訪談草稿提出建議，並進一步修改出第一份正式的訪談大綱。

二、邀請參與者

(一) 研究者根據研究需要擬定一份訪談邀請稿(請見附錄一)，內容包括研究介紹、參與者的基本條件、訪談進行方式、以及研究者的聯絡方式。本研究中參與者的基本條件主要是：

1. 目前為心理諮商、心理輔導、心理治療專業人員或受訓者(有接案經驗者)。
2. 曾經接受或正在接受心理諮商、心理輔導、心理治療之專業訓練。
3. 對此研究主題感興趣，並願意接受訪談。

(二) 研究者透過電子郵件轉寄，並在相關機構張貼訪談邀請稿的方式，徵求自願參與研究的助人者。

(三) 研究者與條件符合的資源參與者一一聯絡，說明研究訪談方式，並與參與者約定訪談時間和地點。

三、實際進行訪談

(一) 研究者與參與者在約定時間和地點進行訪談。訪談地點大多在參與者或研究者的工作場所(包括醫院、大學心理諮商中心、中學輔導室之晤談室、及社區心理衛生中心會議室)；其中有兩位參與者在咖啡廳、一位於家中接受訪談。所有訪談皆在平日或週末的白天進行。

(二) 參與者提供個人資料後，每位均接受一至二小時的訪談，訪談過程在參與者的同意之下全程錄音(附錄二為訪談錄音同意書)，參與者可選擇不公開任何訪談內容。

(三) 訪談結束後，研究者以匿名代號處理訪談錄音帶、參與者個人資料、以及研究者的訪談觀察記錄。

四、整理與分析資料

有關訪談資料的整理與分析，請參考本章第六節之詳細說明。

第六節 資料的分析與處理

一、訪談資料的分析

本研究欲探討助人者由於其職業選擇，在非專業人際生活中所經驗的特殊現象。研究者以質性研究的方式針對十二位接受專業訓練，目前參與實務工作的助人者，以半結構訪談的方式蒐集資料，並以紮根理論

(Grounded theory method) 的原則分析訪談內容。紮根理論的方法強調嚴謹的分析技術與分析程序，從不斷地來回提問、比較、檢驗中，對蒐集的資料有最深度的理解 (Strauss & Corbin, 1997; 洪莉竹, 民 88; 余憶鳳, 民 90; 宋珮綺, 民 92)。本研究的具體分析步驟如下：

(一) 逐字稿的整理與檢核

研究者將所有訪談錄音帶整理成逐字稿，並重覆地聽錄音帶以更正錯誤。研究者將逐字稿對話內容加以編碼、註明非口語訊息、並進一步將參與者個人資料模糊處理。逐字稿完成後，研究者邀請參與者檢核逐字稿內容，在需要之處做修改和補充。

(二) 放入括號 (bracketing) 與現象學還原 (phenomenological reduction)

研究者反覆閱讀訪談逐字稿，儘量用客觀而開放的態度進入參與者的背景脈絡。透過放入括弧與現象學的還原，參與者所欲表達的更能夠被真實而完整地呈現和理解。

(三) 由逐字稿分辨相關和不相關的資料並加以斷句

研究者以開放的態度在訪談內容逐字稿中尋找出具有獨立意義，並與本研究主題相關的字、片語、段落或非語言訊息加以斷句，並去除與研究主題無關的資料。

(四) 簡化語句並作第三人稱改寫

研究者進一步篩檢出與本研究主題相關的訪談內容，簡化語句。為避免研究者的個人觀點涉入參與者所要表達的，在這個步驟中研究者也將參與者的談話內容修改成第三人稱。

(五) 開放編碼 (open coding)

在開放編碼階段中，主要工作是定義現象、發展類別、命名類別、以及發展出類別的性質與面向。研究者針對參與者談話內容，根據其脈絡重複地逐字、逐行、甚至逐段地閱讀，截取出參與者所要表達的想法或意義，形成獨立的概念 (concept)。研究者再進一步將看似有關係的概念集結成同一類別 (category)，並以研究者自創的，或訪談內容中參與者使用的字詞來命名這些類別。最後，再聯結類別的性質 (property) 與面向 (dimension)，也就是找出類別的特質或特徵 (性質) 以及它們在一個連續項度上的不同位置 (面向)。

(六) 主軸編碼 (axial coding)

主軸編碼的主要工作為聯結次類別和類別、以資料驗證假設、開發其他類別和次類別、以及在面向層次上聯結類別。延續開放編碼的工作，研究者集結相關的類別，並從資料中找出支持與不支持的案例加以驗證，持續發展類別與次類別。也就是說，在開放編碼步驟中被分解的資料，要在主軸編碼中聚合起來；然而實際上這兩個步驟也是交替進行的 (Strauss & Corbin, 1997)。

(七) 選擇性編碼並發展核心主題 (core categories)

此步驟延續主軸編碼的工作，將分析工作進一步抽象化，其主要工作

包括決定一個核心類別、聯結其他類別和核心類別、驗證其間的關係、及精製理論。研究者從類別中找出一個具有代表性，並能涵蓋所有研究內涵的名稱，以它為核心聯結其他附屬類別，建構成理論。

(八) 小故事與分析表

為讓參與者的非專業人際生活能更清楚地呈現，研究者以小故事的方式描寫參與者的經驗與想法，再以分析表顯示分析過程和核心主題。

二、資料的信度與效度

(一) 信度 (reliability)

信度在多數人較熟悉的量化研究中指的是研究結果的可重複性。從質性研究的觀點來看較不認同事物可以完全相同的方式重複發生，且作為重要研究工具的研究者是獨特且唯一的，因此普遍了來說並不重視信度的議題（陳向明，民91）。在本研究中，研究者欲深入理解12位受訪助人者的人際生活現象，因此透過系統化的訪談錄音、記錄、分析以儘量確保研究過程的公正性。

(二) 效度 (validity)

在量化研究中，效度指的是正確性，或真實性的程度。和量化研究不同，質性研究的效度所追求的並非關於研究對象的客觀事實，而是在特定脈絡中研究對象的經驗和解釋（陳向明，民91）。因此本研究透過下列方式來確保效度：

1. 在有限的訪談時間內與參與者建立良好關係，使參與者能在安全的環境中分享豐富的人際生活經驗。透過自我介紹、說明訪談動機與方式、及應用研究者所學之基本諮商技巧，增加參與者提供的寶貴資料之真實性。
2. 參與者均在國內從事助人實務工作，在性別、年齡、訓練背景、年資、和工作環境上類型非常多元，以儘量符合研究的公平性。

3. 在實際訪談中全程錄音、事後整理成逐字稿、保留訪談觀察記錄，確保資料來源可靠，避免因記憶流失造成資料的失真。
4. 研究者覺察個人主觀的預設立場，深入參與者的背景脈絡以避免因雙方文化背景不同而容易產生的誤解。
5. 以「相關檢驗法」（又稱「三角檢驗法」）中資料來源的校正方式，找出研究過程中不一致的訊息，使資料儘量接近事實。
6. 以「參與者檢驗法」的方式，兩次邀請參與者檢視訪談內容逐字稿與資料分析結果，以百分比的方式檢核資料與實際經驗相符的程度，修改資料中不符合事實之處，並提供閱讀想法與感受（格式請參見附件五與附件六）。

在參與者所提供的檢核百分比方面，如表 3-2 所示，十二位研究參與者在第一次檢核中平均給予 93% 的相符程度，第二次平均為 91%。表中參與者 D 所提供的百分比偏低，他表示人際生活是十分複雜的，他在訪談內容所提供的資訊恐怕難以完全代表真實狀況，因此兩次皆提出 70% 的相符程度，研究者亦能同意他的說法。

研究者亦邀請十二位參與者在兩次資料檢核過程中，針對資料讀後心得給予回饋（回饋內容請參見附錄七）。在兩次檢核工作中，參與者對逐字稿和分析結果的回饋大多持肯定態度，許多人提及接受研究訪談激起他們對非專業人際生活的思考和更多覺察，可說是一次有趣的自我整理經驗。幾位參與者也分享他們在目前的非專業人際生活中新的變化與成長。綜合上述資料，研究者評估本研究的效度應在可接受的範圍內。

表 3-2 研究參與者效度檢核一覽表

研究參與者	逐字稿內容符合程度 (%)	資料分析結果符合程度 (%)
A	90%	95%
B	100%	98%
C	90%	93%
D	70%	70%
E	100%	85%
F	90%	92%
G	100%	100%
H	95%	95%
I	97%	92%
J	95%	90%
K	100%	95%
L	90%	92%
總平均	93%	91%

附註：表格內為參與者判斷逐字稿和分析結果與其實際經驗的符合程度。