



第四章 資料分析與研究結果

本章第一節為資料分析實例，針對一位參與者的訪談資料詳細說明分析步驟；第二節為研究結果，呈現所有參與者的「非專業人際生活」之小故事與分析結果。

第一節 資料分析實例

本章節錄參與者 A 的訪談資料為例，具體說明本研究中資料分析的每一步驟，包括：逐字稿的撰寫與檢核、放入括弧與現象學的還原、相關資料的斷句、簡化語意及第三人稱的改寫、開放編碼、主軸編碼、選擇性編碼與核心主題的發展、和分析結果實例八個步驟。

一、逐字稿的撰寫與檢核

研究者完成訪談階段後，將 12 位參與者姓名做匿名處理，分別以英文字母 A、B、C、D、E、F、G、H、I、J、K 和 L 替代，再將訪談錄音帶撰寫成訪談逐字稿。接著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。

以參與者 A 為例，節錄一部份訪談逐字稿如下。在逐字稿中，R 代表研究者的談話內容、A 代表參與者 A 的談話內容、【】中的內容為非口語訊息、{ } 為兩方同時時間說話的內容、○○為參與者個人資料的模糊處理。

參與者：A

訪談時間（地點）：2005/01/24（OO 中學輔導室的個別晤談室）

參與者基本資料：女，31 歲，未婚，OO 大學社會系畢業，接觸助人領域 11 年，專長和取向為青少年輔導諮商、綜合取向和完形治療。

R01：一開始可否請你談談您進入助人領域的過程。

A01：一開始是因為大學聯考。就是很簡單的一個因素，是因為大學的制度，那時就排除我不喜歡唸商科，所以就是文科、法律或社工，我都全部填，我覺得是因…是陰錯陽差嗎，我覺得是緣分，就剛好填上，現在○○大學，以前是○○大學社工{喔}。開始接觸，其實一開始並沒有特別說自己有興趣或特別想從事輔導專業工作，就這樣進入社工領域，是接觸之後才覺得蠻喜歡的，才開始在這塊領域有比較多的學習。我覺得是比較貼近自己的成長過程，再回過頭去檢視自己的家庭或者是青春期的成長過程，後來發現說對這些還蠻喜歡的。會進入輔導的領域變成是在教師法通過之後，在我們大四下學期的時候，跟其他同學，就是第一屆的教育學程，去報名，通過考試之後就錄取，所以我們延畢一年，然後拿到教師證實習一年，之後，在社工領域方面話，就是在輔導室，然後就進入輔導領域。後來在工作上的專業，我覺得學的比較多是在實務工作上，在大學所學的比較是屬於自我探索，專業裡面的東西會覺得好像蠻遠的，有一些覺得聽起來蠻好用的，可是，在實際輔導過程中不見得會用的很好，就是會似是而非，覺得用了不得心應手。進入教師這個領域之後，在對話過程裡面不斷去學習跟體驗，就是把實務跟理論的東西之間下去做結合…

R02：所以您現在面對的個案群主要是青少年。

A02：對，學生{學生}，國中跟高中這個年齡層的學生{喔，國中跟高中都要處理}，因為我們學校有國中生跟高中生。

R03：就您的觀察或經驗，您覺得對心理輔導這個專業有什麼樣的看法？

A03：【停頓】剛開始接觸會覺得這是一個比較不貼近生活的助人工作【笑聲】，就是這個領域其實是會有專門的問題、屬於問題類型的學生或者是個案，所以這個部分感覺上跟生活比較不貼近，或者是大家覺得沒問題，不一定要去找輔導老師。這幾年我慢慢地覺得這樣的領域其實是跟生活密切相關的，因為每個人或多或少在生活上都有一些問題，需要藉由輔導或心理諮商這部分去做處理跟調整。近年來，我才覺得這個部分的專業是很生活化的，而且蠻值得去推廣的，每個人都應該要有這樣的概念去運用在生活、親子關係、自己的親密關係或者人際關係上，所以我覺得對我來說有蠻大的轉變。以前會覺得這是工作，跟我的生活是沒有關係的，後來才覺得說我的專業如果跟生活結合的很好的話，或者是可以運用在生活上，覺得蠻有影響力{嗯哼}。

R04：我聽到的是您覺得心理輔導這個專業是在幫助提昇生活品質{嗯}，對您也蠻

實用的。

A04：對，我覺得是自己要去層面上要做一些提昇。以前只是用在學生、個案身上，在人際互動上不會想說用這樣的方法、技巧。想說個案是個案，我就用的很好，對他很溫柔、包容、接納，可是對自己的家人、親密關係或是朋友就會回到傳統的模式「說話很直接、可能會用指責的方式、或是想要別人幫忙不直接說出來而用暗示的」，變成衝突還是存在。可是我們教別人的那套常常自己都不會用，所以如果可以跟生活結合的話會更好。

R05：您覺得輔導老師是一群什麼樣的人？剛才您有提到覺得他們有時候不見得會把他們的專業內容帶到生活上來應用。

A05：我覺得是這樣【笑聲】。因為我常常聽到別科老師說「其實輔導老師是需要被輔導的老師」，別人覺得這群人是很有問題的。我們覺得自己沒問題，可以很容易去看到別人的問題，但是不能看到自己在生活上或人際互動上的問題。例如，我可能會覺得自己很專業，很清楚地知道自己的狀況，可是清楚跟自己有沒有做改變或實際生活去執行是有落差。我們常常覺得自己的問題都解決，可是也常常在跟別人的互動模式裡，發現其實自己還是同樣的反應，受到刺激的反應沒有改變，這個部分是要花心思去覺察，如果沒用心思去覺察，在人際關係上的衝突還是會蠻多的。所以我覺得輔導老師會有一個面具，因為已經戴久了，在工作職場上這個角色就會有一個特質出現，變得很包容、很關懷別人、很細心、很體貼。可是，不見得在家裡或自己的生活領域裡面會這樣，或許這樣的特質只用在個案的身上，而在跟別人的互動上卻不見得用這樣的方法。其實輔導老師本身還是有一些問題且自己沒發現，在辦公室的人際關係或互動還是會有摩擦，這個摩擦很可笑，跟傳統模式一樣。一樣是人的問題，我們會有技巧地告訴別人該怎麼去解決，當落到自己身上時，不見得會覺察到要去做一些改變跟調整。所以輔導老師有很溫和的特質，就是溫暖、細心、包容、體貼，對別人來說是很好相處的夥伴，其實是面具戴太久了，回到生活上問題還是存在。

R06：這是您對心理助人者的觀察或者接觸的經驗。

A06：對。我覺得不要把輔導人員或助人者看得完全沒問題，我們一樣是一般人，只是專業能力或知識比其它不同領域的人多。可是，我們需要做的功課或問題如果不去做的話，跟一般人還是沒有什麼差別。

R07：您的私生活裡面的親朋好友對這個領域的看法如何，就是這是一個什麼樣的專業？覺得這裡面的人如何？

A07：其實這個部分比較少跟他們討論，可能他們對輔導的領域也不太清楚，覺得輔導老師就是專門輔導一些問題學生，對於問題的界定，他們其實也沒有太多的概念，不過當他們遇到一些問題時就會想要問我，會問我說這個學生的狀況該怎麼處理，或者是遇到特別的狀況，譬如說這個小朋友在學業或行為上比較偏差、情緒上很怪異等，就會來問我該如何處理。所以他們認為輔導老師還蠻專業的，這個專業跟一般的任課老師不一樣，角色和地位比一般學

科老師高一階層，在一般人的眼中蠻專業、地位蠻崇高的。

R08：所以他們對這一行的看法就是知道您是在輔導問題學生及解決問題的，對您的看法，就是他們有一些心理或情緒方面的疑惑可以來尋求諮詢。

A08：對，尤其是小朋友的問題。

R09：您曾經想過或覺察到您的職業對您的人際生活有影響嗎{是指正面的還是負面的}? 都有，您曾經有感覺到輔導老師這個角色給您什麼影響嗎?

A09：我覺得在大學階段是比較正面的，跟一般工作和科系比起來，我覺得比較有機會去探索自己，因為以前成長過程就是這樣日復一日，都是學科的部分，父母其實也不會跟你討論有關於個性、特質、如何去自我探索或我是怎樣的一個人。進入大學後比較有機會去做這樣的了解，因為我們老師是做家族治療，所以會從家庭的角度去切入每一個人的家庭關係，這個部分對我來說衝擊蠻大，也覺得有蠻好的一個機會去重新看待自己的家庭，大學才是我真正去了解自己跟家庭關係的里程碑跟轉戾點，之前就是比較壓抑或根本沒時間去想，所以讀這個科系還蠻高興，對自己是有正向的幫助。工作之後，我覺得這個工作很有挑戰性，以前會覺得當老師好像要老死一輩子，每天日復一日做同樣的工作，可是做久了以後，發現其實每年面對的學生都不一樣，自己需要學的專業蠻多的，會覺得要多學一點，這樣的工作對我來說蠻有挑戰性的。但是，在跟人的互動上面有時會覺得找不到可以聊的同伴或朋友，除非是同樣領域的人可以比較深入去聊情緒或感受而不是生活瑣事和八卦，因此，覺得可以聊的人就越來越少，再加上工作忙，所以在人際互動上會有距離，自己會劃分清楚要跟某人談的是生活瑣事，是一般的聊天方式。可是，我覺得輔導人員會想去找能談心的人，這個談心會比較不像一般的談話方式，會希望更高一階，有交心的朋友，這樣的人比較難找，或者是在找親密伴侶的時候也會有這樣的狀況。因此要找到談的來的朋友並不是很多。

R10：所以您的確有覺察到您的職業或訓練背景對您的人際生活有一些影響，在大學的訓練能讓您可以自我探索、對家庭了解、對自己在家庭中的角色有更多的了解。

A10：覺得就是會減少衝突，在大學或青春期的時候，那種衝突比較是制式化的，可能一句話就是一個特定的引爆點，常常會有衝突，現在覺得還好，會看清楚問題的真相，所以跟家裡的互動關係就有些改變{是改善嗎}。我覺得有改善，比較能去包容爸媽的成長過程或家庭背景，就不會期望爸媽一定要怎樣對待我，或符合我心中的期望，覺得他們就是用這樣的模式對待子女跟朋友。

R11：…

二、放入括弧與現象學的還原

研究者反覆閱讀訪談逐字稿，儘量放下主觀的預設立場，以開放的態度進入參與者的背景脈絡。透過放入括弧（bracketing）與現象學

的還原（phenomenological reduction），參與者所欲表達的想法被更真實而完整地呈現。以下參與者 A 的逐字稿中，（ ）中的內容為現象還原的部份。

R01：一開始可否請你談談您進入助人領域的過程。

A01：（我進入助人領域）一開始是因為大學聯考。就是很簡單的一個因素，是因為大學的制度，那時就排除我不喜歡唸商科，所以就是文科、法律或社工，我都全部填，我覺得是因…是陰錯陽差嗎，我覺得是緣分，就剛好填上現在○○大學，以前是○○大學社工{喔}。開始接觸（助人領域），其實一開始並沒有特別說自己有興趣或特別想從事輔導專業工作，就這樣進入社工領域，是接觸之後才覺得蠻喜歡的，才開始在（助人）領域有比較多的學習。我覺得（助人工作訓練）是比較貼近自己的成長過程，再回過頭去檢視自己的家庭或者是青春期的成長過程（自我檢視），後來（我）發現說對這些還蠻喜歡的。（我）會進入輔導的領域變成是在教師法通過之後，在我們大四下學期的時候，（我）跟其他同學，就是第一屆的教育學程（同學），去報名，通過考試之後就錄取，所以我們延畢一年，然後拿到教師證實習一年，之後，在社工領域方面話，就是在輔導室（工作），然後就進入輔導領域。後來在工作上的專業，我覺得學的比較多是在（助人）實務工作上，在大學所學的比較是屬於自我探索，專業裡面的東西會覺得好像（離實務）蠻遠的，有一些覺得聽起來蠻好用的，可是，在實際輔導過程中不見得會用的很好，就是會似是而非，覺得用了不得心應手。進入教師這個領域之後，（我）在（諮商輔導的）對話過程裡面不斷去學習跟體驗，就是把實務跟理論的東西之間下去做結合…

R02：所以您現在面對的個案群主要是青少年。

A02：對，（我的個案主要是）學生{學生}，國中跟高中這個年齡層的學生{喔，國中跟高中都要處理}，因為我們學校有國中生跟高中生。

R03：就您的觀察或經驗，您覺得對心理輔導這個專業有什麼樣的看法？

A03：【停頓】剛開始接觸會覺得這（心理輔導專業）是一個比較不貼近生活的助人工作【笑聲】，就是（輔導）這個領域其實是會有（針對）專門的問題、屬於問題類型的學生或者是個案（處理問題個案），所以這個部分感覺上跟（一般人）生活比較不貼近，或者是大家（一般人）覺得沒問題，不一定要去找輔導老師（不貼近一般人）。這幾年我慢慢地覺得這樣的領域其實是跟（一般人）生活密切相關的，因為每個人或多或少在生活上都有一些問題，需要藉由輔導或心理諮商這部分去做處理跟調整。近年來，我才覺得（輔導）這個部分的專業是很生活化的，而且蠻值得去推廣的，每個人都應該要有這樣的概念去運用在生活、親子關係、自己的親密關係或者人際關係上，所以我覺

得對我來說有蠻大的（看法上的）轉變。以前會覺得這是工作，跟我的生活是沒有關係的，後來才覺得說我的專業如果跟生活結合的很好的話，或者是可以運用在生活上，覺得蠻有影響力{嗯哼}。

R04：我聽到的是您覺得心理輔導這個專業是在幫助提昇生活品質{嗯}，對您也蠻實用的。

A04：對，我覺得是自己要去（應用輔導專業在）生活上要做一些提昇。以前只是（把輔導專業）用在學生、個案身上，在（自己的）人際互動上不會想說用這樣的方法、技巧。想說個案是個案，我就（將專業應）用的很好，對他（個案）很溫柔、包容、接納，可是對自己的家人、親密關係或是朋友就會回到傳統的模式「說話很直接、可能會用指責的方式、或是想要別人幫忙不直接說出來而用暗示的」，變成衝突還是存在（原有互動模式不變）。可是我們教別人（個案或學生）的那套常常自己都不會用，所以如果可以跟生活結合的話會更好。

R05：您覺得輔導老師是一群什麼樣的人？剛才您有提到覺得他們有時候不見得會把他們的專業內容帶到生活上來應用。

A05：我覺得是這樣（輔導老師有時候不見得能將專業運用到生活中）【笑聲】。因為我常常聽到別科老師說「其實輔導老師是需要被輔導的老師」，別人覺得（輔導老師）這群人是很有問題的。我們（輔導老師）覺得自己沒問題，可以很容易去看到別人的問題，但是不能看到自己在生活上或人際互動上的問題。例如，我可能會覺得自己很專業，很清楚地知道自己的狀況，可是清楚（自己的狀況）跟自己有沒有做改變或實際生活去執行是有落差。我們常常覺得自己的問題都解決（沒問題），可是也常常在跟別人的互動模式裡，發現其實自己還是同樣的反應（持續原有互動模式），受到刺激的反應沒有改變，這個部分是要（專業人員自己）花心思去覺察，如果沒用心思去覺察，在人際關係上的衝突還是會蠻多的。所以我覺得輔導老師會有一個面具（專業形像），因為（面具）已經戴久了，在工作職場上這個角色就會有一個特質出現，變得很包容、很關懷別人、很細心、很體貼。可是，不見得在家裡或自己的生活領域裡面會這樣（包容、關懷、細心和體貼），或許這樣的特質只用在個案的身上，而在跟別人的互動上卻不見得用這樣的方法。其實輔導老師本身還是有一些問題且自己沒發現，在辦公室的人際關係或互動還是會有摩擦，這個摩擦很可笑，跟傳統模式一樣。一樣是人的問題，我們（專業人員）會有技巧地告訴別人該怎麼去解決，當落到（專業人員）自己身上時，不見得會覺察到要去做一些改變跟調整。所以輔導老師有很溫和的特質，就是溫暖、細心、包容、體貼，對別人來說是很好相處的夥伴，其實是（輔導老師的）面具戴太久了，回到生活上問題還是存在。

R06：這是您對心理助人者的觀察或者接觸的經驗。

A06：對（我的經驗觀察到輔導老師也有人際議題）。我覺得不要把輔導人員或助人者看得完全沒問題，我們一樣是一般人，只是專業能力或知識比其它不同

領域的人多。可是，我們需要做的功課或問題如果不去做的話，跟一般人（非專業人員）還是沒有什麼差別。

R07：您的私生活裡面的親朋好友對這個領域的看法如何，就是這是一個什麼樣的專業？覺得這裡面的人如何？

A07：其實這個部分比較少跟他們（親朋好友）討論，可能他們對輔導的領域也不太清楚，覺得輔導老師（的工作內容）就是專門輔導一些問題學生，對於問題的界定，他們其實也沒有太多的概念，不過當他們（親朋好友）遇到一些問題時就會想要問我，會問我說這個學生的狀況該怎麼處理，或者是遇到特別的狀況，譬如說這個小朋友在學業或行為上比較偏差、情緒上很怪異等，（親朋好友）就會來問我該如何處理。所以他們認為輔導老師還蠻專業的，這個（輔導）專業跟一般的任課老師不一樣，（輔導老師的）角色和地位比一般學科老師高一階層，在一般人的眼中蠻專業、地位蠻崇高的。

R08：所以他們對這一行的看法就是知道您是在輔導問題學生及解決問題的，對您的看法，就是他們有一些心理或情緒方面的疑惑可以來尋求諮詢。

A08：對（輔導老師就是處理問題學生，提供問題解決和諮詢的人），尤其是小朋友的問題。

R09：您曾經想過或覺察到您的職業對您的人際生活有影響嗎{是指正面的還是負面的}？都有，您曾經有感覺到輔導老師這個角色給您什麼影響嗎？

A09：我覺得在大學階段（助人專業對我的影響）是比較正面的，跟一般工作和科系比起來，我覺得（助人專業讓我）比較有機會去探索自己，因為以前成長過程就是這樣日復一日，都是學科的部分，父母其實也不會跟你討論有關於個性、特質、如何去自我探索或我是怎樣的一個人。進入大學後比較有機會去做這樣的了解（自我探索），因為我們老師是做家族治療，所以會從家庭的角度去切入每一個人的家庭關係，這個部分對我來說衝擊蠻大，也覺得有蠻好的一個機會去重新看待自己的家庭，大學才是我真正去了解自己跟家庭關係的里程碑跟轉戾點，之前就是比較壓抑或根本沒時間去想，所以讀這個科系還蠻高興，對自己是正向的幫助。工作之後，我覺得這個工作很有挑戰性，以前會覺得當老師好像要老死一輩子（工作內容重複），每天日復一日做同樣的工作，可是做久了以後，發現其實每年面對的學生都不一樣，自己需要學的專業蠻多的，會覺得要多學一點，這樣的（輔導）工作對我來說蠻有挑戰性的。但是，在跟人的互動上面有時（我）會覺得找不到可以聊的同伴或朋友，除非是同樣（助人）領域的人可以比較深入去聊情緒或感受而不是生活瑣事和八卦，因此，覺得可以聊的人就越來越少，再加上工作忙，所以在人際互動上會有距離，自己會劃分清楚要跟某人談的是生活瑣事，是一般的聊天方式。可是，我覺得輔導人員會想去找能談心的人，這個談心會比較不像一般的談話方式，會希望更高一階，有交心的朋友，這樣的人（可談心的）比較難找，或者是在找親密伴侶的時候也會有這樣的狀況。因此要找到談的來的朋友並不是很多。

R10：所以您的確有覺察到您的職業或訓練背景對您的人際生活有一些影響，在大學的訓練能讓您可以自我探索、對家庭了解、對自己在家庭中的角色有更多的了解。

A10：覺得（專業訓練對我的影象）就是會減少（家庭）衝突，在大學或青春期的時候，那種衝突比較是制式化的，可能一句話就是一個特定的引爆點，常常會有（家庭）衝突，現在覺得還好，會看清楚問題的真相，所以跟家裡的互動關係就有些改變{是改善嗎}。我覺得（跟家人互動）有改善，（我）比較能去包容爸媽的成長過程或家庭背景，就不會期望爸媽一定要怎樣對待我，或符合我心中（對父母）的期望，覺得他們就是用這樣的模式對待子女跟朋友。

R11：…

三、相關資料的斷句

研究者以開放的態度在參與者的談話內容中找出具有獨立意義，並與本研究主題相關的字、片語、段落或非語言訊息，再透過更進一步的編碼整理出這些概念。以 Ax-y 三碼來代表每一個概念，A 為參與者談話內容的代碼；x 為原始逐字稿中的對話代碼；y 為斷句後的代碼。例如 A11-2 代表參與者 A 第十一句對話中的第二個斷句。

A11-1：【停頓】我自己在下班之後會排蠻多的活動。

A11-2：（我）會有不同圈子的朋友，【停頓】例如國中、高中、大學的朋友連絡上的，就是固定的那幾個。

A11-3：（我）比較少用電話聯絡，因為我不喜歡講電話，我常會用寫信或 mail 的方式（跟老同學）聯絡。

A11-4：大學時參加○○社，現在下課後我還會固定去，在那邊我有一群蠻好的朋友，我會去幫忙教課。還有一群是○○大學社團的學弟妹，那邊有很多不同年齡層的朋友一起上課，也有外國人，這種互動關係是一般朋友的互動關係，這邊變成是我生活的另一個社交圈，人際互動上會彼此互相關心，關係蠻親密的，在生活上、各自學業上有問題時會互相討論。

A11-5：另外，我自己有去上課，就是○○成長講座，講的是身心靈，所以課程有身體的、成長團體的、有一些專業的東西，我上好幾年了，這個團體比較算是心靈成長方面，所以比較能談一些個人問題。

A11-6：在這個團體裡，我覺得會不像在一般工作上或生活上容易戴上面具，會表現出自己本來的特質，能夠去談自己生活上的困擾。

A11-7：這個團體算是一個支持團體，成員大概十幾人不等，進行了 N 年。

- A12-1：對，還有一些就是新舊朋友，我覺得這是自己在做一些突破（主動擴展生活圈）。
- A12-2：因為我以前的生活圈比較狹窄，跟人的互動比較不熟絡，會比較淡漠，表面上很不錯，其實是蠻淡的。
- A12-3：不太會主動去聯繫或參與其它的活動，我覺得自己還蠻孤僻的，假日也不會跟朋友去喝下午茶或出去玩之類的。
- A12-4：（我）都做比較屬於一個人的活動，例如看書、自己去逛書局或回家，生活圈就會比較小。
- A12-5：現在，我覺得自己在做一些突破。
- A13-1：星期六、日比較沒有，星期日都是空的，剛才的活動都是一到六晚上的時間，【笑聲】已經滿了，對，下班後。
- A13-2：因為我自己很喜歡運動，所以去○○社就當作督促自己運動的秘方，讓自己維持運動的習慣。
- A14-1：【停頓】（一直有保持密切聯絡的對象）我覺得第一個是○○社，就是跟教練之間的關係，我在那裡好幾年，這個團體裡其他人會來來去去。那我跟教練比較像是跟家人的關係。
- A14-2：我也幫忙教課，還有做一些行政上瑣碎的事情，所以在這個團體裡面，我覺得是變成是一個助教的工作。
- A14-3：（我）跟教練之間的關係就會比較密切，教練也很照顧我，在生活上遇到事情，會討論和給我建議。
- A14-4：另外一個（跟我有密切互動的）是成長課程的老師，他是一個領導者，我覺得在專業領域上是很值得我學習的對象，跟他的關係不錯。
- A14-5：在這個團體裡我覺得現在也變成義工，協助處理行政事務，所以跟老師的互動蠻密切的，去年暑假老師就請我當他的助教，跟他一起上課。
- A14-6：所以這個部分（擔任成長課程助教），在我的專業領域上或做一些我不擅長的事上，有很大的突破，例如說站在很多人面前講課而不是在教室，教室上課很多年已經很習慣，但站在一個更大的舞台去面對很多人，或帶年齡層比較高的團體，這對我來說是蠻大的挑戰。
- A14-7：所以，這段時間在跟老師的互動上（專業合作），自己有蠻多的學習，老師也肯定我的表現。
- A14-8：跟老師的互動關係，慢慢地從師生關係變成工作上的夥伴，就是我也是站在教師協助的角色。
- A15-1：我覺得支持系統第一個就是父母，因為我們是大家族，整個村落都是姓○，整個村落都是親戚朋友，所以家族的關係蠻緊密的。
- A15-2：我從大學四年到現在工作，覺得自己很像是孤軍奮戰，只有弟弟、妹妹在同一城市工作跟讀書，我們大概一個多月回家一次，平常就電話聯絡，家人的關係還不錯，不會有大衝突會彼此之間不講話。
- A15-3：上大學之後，我比較會去（跟家人）做聯絡的工作，弟弟、妹妹自己在外

面上大學也有他們自己的生活空間，我們兄弟姊妹的關係也很好。所以父母、兄弟姊妹跟家族對我來說是很重要的支持系統。

A15-4：朋友圈的部分，目前大概是跟我上課的這兩個團體（OO 社跟成長團體）間的互動比較緊密。

A15-5：工作團體這個部分，今年第 N 年，我們學校感覺像一個大家庭，工作起來蠻有安全感，雖然工作量很大，可是覺得蠻舒服的，撇開行政上的事情或是工作上的意見不合和衝突，這些我都不會去涉入，所以，我在學校裡跟其他人的互動不錯，人際關係沒有太大的問題，工作起來就很愉快。工作時間蠻長的，從早上七點半到下午四點半，有時還會值班到晚上九點{超過十二小時了}，有時候會這樣。工作愉快，所以這邊也算是我的一個支持系統。我們辦公室的（人際）互動我覺得都還不錯，平常工作會互相支持，可以溝通，也可以去做一些事情的討論。

A15-6：但是，（工作人際關係）這裡對我來說是次要的支持系統，因為我會把工作跟生活分開，但是工作時間蠻長的，也不能忽視它（工作人際關係）。

A16-1：你是指投入在這個工作領域上嗎？{嗯，投入在人、社交生活、跟與重要他人的互動時間的量，有沒有受到這個工作的影響}我覺得還好。

A16-2：可能是因為在學校工作的關係，我們的電話都不會給學生家長，有事情就是在學校做處理，所以影響性較不大（工作對生活的影響不大）。

A17-1：我覺得會受到影響（專業對人際生活的品質有一些影響）{能不能請您多談一點}。

A17-2：深度的部分就是跟朋友聊天或互動的時候，談的問題不會是生活瑣事或八卦，對話方式就會深入去問，譬如問說最近如何，朋友會說一些事情，這個交談過程就不會是一般聊天的方式，會比較清楚事情的看法，看到對方的盲點，變的比較客觀。

A17-3：這個部分只有比較好的朋友會這樣，兄弟姊妹也可以，父母就沒辦法（跟父母的互動跟原來一樣）。

A18-1：覺得（我變清楚客觀讓我跟親友的關係）變的比較緊密。

A18-2：他們會覺得說跟我談事情，能讓他們的困擾或挫折有理清的機會。

A18-3：所以有時候他們遇到問題或困難時，可能會打電話給我。

A18-4：有時候我們也是平常的聊天方式，不一定每次的談話都是在心理輔導，有時候就互相關心彼此狀況或聊天。

A18-5：所以變成跟朋友的互動可能就是很久沒見面，可是再次見面或聊天都覺得很熱絡，關係就比較不容易斷掉。

A19-1：就是朋友遇到生活上蠻困擾的問題時，（我輔導）專業部分就會不由自主地跑出來跟朋友做一些分析，比較能同理到朋友的感覺，朋友會覺得很感動，所以同理的部分比較有機會用到。

A19-2：可是（同理）不見得每個人都用的到。

A19-3：因為有時候跟輔導人員講話就很刺耳{什麼意思}，就是說我們感覺輔導人

員很會用同理，可是有時只會用在個案身上，在同儕關係的時候不見得會用，會回到原來的模式去對待朋友、同儕或親密關係。

A19-4：所以（我）會常去看自己有沒有落入原來的模式。

A20-1：我覺得（專業人員）至少說話或對待人的方式要比一般人有更多的覺察。

A20-2：回話的方式不一定要做很深度的同理，或是做到很專業技巧的運用。

A20-3：可是有時候（專業人員）回話的方式會讓人家覺得很傷人，那其實是觀察到這個人原來對待人的模式，可能他自己也會有一個期待，至少說話時是就事論事，不要情緒性。

A20-4：輔導人員有時也會落入兩難，要不要提醒同事改變，因為對他（同事）來說可能不覺得是一個問題，如果要幫他做一些改變或提醒，也不見得會達到效果（改變）。

A20-5：所以，我們對於一般人會包容，但是對於專業輔導人員會有一個期待，應該要客觀，說話時不能做人身攻擊。

四、簡化語句及第三人稱的改寫

研究者進一步篩檢出與本研究主題相關的訪談內容，進一步簡化語句。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，將「我」改成「她」。

A11-1：她自己在下班之後會排蠻多活動。

A11-2：（她）有不同圈子的朋友，例如國中、高中、大學的朋友，（有聯絡的）固定那幾個。

A11-3：（她）比較少用電話聯絡，常會用寫信或 mail 的方式（跟老同學）聯絡。

A11-4：（她）現在下課後還會固定回去大學社團，在那邊她有一群好朋友，她會去幫忙教課。那邊的互動對象很多元，關係是一般朋友的互動關係，彼此關心，算蠻親密的。

A11-5：她有去上成長講座，講的是身心靈，所以課程有身體的、成長團體的、有一些專業的東西，這個團體能談一些個人問題。

A11-6：在（成長）團體裡，她覺得不像在一般工作上或生活上容易戴面具，會表現出自己本來的特質，能夠去談自己生活上的困擾。

A11-7：這個（成長）團體算是一個支持團體，成員大概十幾人不等，進行了N年。

A12-1：（她）還有一些新舊朋友，她覺得這是在自己在做一些突破（主動擴展生活圈）。

A12-2：她以前的生活圈比較狹窄，跟人的互動不熟絡，表面上不錯其實是淡漠的。

A12-3：（以前她）不太會主動去聯繫或參與活動，她覺得自己還蠻孤僻的。

A12-4：（以前她）都做比較屬於一個人的活動，例如看書、自己去逛書局或回家。

- A12-5：現在她覺得自己在做一些突破。
- A13-1：(她的)活動都是安排在一到六晚上的時間，下班後。
- A13-2：她喜歡運動，所以 OO 社就是讓自己維持運動的習慣的地方。
- A14-1：(一直有保持密切聯絡的對象)她覺得是社團教練，認識很久，像是家人的關係。
- A14-2：她在社團也幫忙教課，變成是一個助教的工作。
- A14-3：教練很照顧她，在生活上遇到事情，會討論和給她建議。
- A14-4：另外一個(跟她有密切互動的)是成長課程的老師，在專業領域上是很值得她學習的對象。
- A14-5：在(成長)團體裡她現在也變成義工，協助處理行政事務，所以跟老師互動密切，去年暑假老師請她當她的助教，跟她一起上課。
- A14-6：(擔任成長課程助教)，在她的專業領域上有很大的突破，例如面對很多人說話，這是一個挑戰。
- A14-7：在跟老師的互動上(專業合作)，自己有蠻多的學習，老師也肯定她的表現。
- A14-8：跟老師的互動關係，慢慢地從師生關係變成工作夥伴。
- A15-1：她覺得支持系統第一個就是父母，因為她們是大家族，關係蠻緊密的。
- A15-2：她離家多年，覺得自己很像是孤軍奮戰，家人的關係還不錯，不會有大衝突或彼此之間不講話。
- A15-3：上大學之後，她會主動跟弟妹聯絡，她們兄弟姊妹的關係也很好。所以父母、兄弟姊妹跟家族對她來說是很重要的支持系統。
- A15-4：朋友圈的部分，目前大概是跟她上課的這兩個團體(社團跟成長團體)間的互動比較緊密。
- A15-5：工作團體像一個大家庭，工作起來有安全感很舒服，她不太涉入工作上的衝突與意見不合，所以跟其他人的互動不錯，人際關係沒有太大的問題。
- A15-6：(工作人際關係)對她來說是次要的支持系統，因為她會把工作跟生活分開，但是工作時間長，也不能忽視。
- A16-1：她覺得工作不太影響她投入在人際生活的時間。
- A16-2：因為(她)在學校工作的關係，電話不會給學生家長，所以(工作對生活)影響性不大。
- A17-1：她覺得專業對她的人際關係互動品質有一些影響。
- A17-2：(她)與朋友互動的時候，談的問題不會是生活瑣事，會深入去問，這個交談過程不是一般聊天，會比較清楚事情的看法，看到對方的盲點，變的比較客觀。
- A17-3：她只有跟比較好的朋友會這樣，兄弟姊妹也可以，父母就沒辦法(跟父母的互動跟原來一樣)。
- A18-1：她覺得她的改變讓關係變得更親密。
- A18-2：(親友)會覺得說跟她談事情，能讓他們困擾或挫折有理清的機會。
- A18-3：所以有時候(親友)遇到問題或困難時，可能會打電話給她。

- A18-4：有時候（她與親友）也是平常的聊天方式，相關心彼此狀況。
- A18-5：（她）跟朋友可能很久沒見面，可是再次見面或聊天都覺得很熱絡，關係比較不容易斷掉。
- A19-1：就是朋友遇到生活困擾，（她輔導）專業部分就會不由自主地跑出幫朋友分析，同理朋友的感覺，朋友會覺得很感動，所以同理的部分比較有機會用到。
- A19-2：可是（同理）不見得每個（輔導人員）都用的到。
- A19-3：因為輔導人員很會用同理，可是有時只會用在個案身上，在同儕關係的時候不見得會用，會回到原來的模式去對待朋友、同儕或親密關係。
- A19-4：所以（她）會常去看自己有沒有落入原來的模式。
- A20-1：她覺得（專業人員）至少說話或對待人的方式要比一般人有更多的覺察。
- A20-2：（專業人員）回話的方式不一定要做深度同理，或是做到專業技巧的運用。
- A20-3：有時候（專業人員）回話的方式會讓人家覺得很傷人，她自己也會有一個期待，至少說話時是就事論事，不要情緒性。
- A20-4：輔導人員有時也會落入兩難，要不要提醒同事改變，因為對（同事）來說可能不覺得是一個問題，如果要幫（同事）做一些改變或提醒，也不見得會達到效果。
- A20-5：（她）對於一般人會包容，但是（她）對於專業輔導人員會有一個期待，應該要客觀，說話時不能做人身攻擊。

五、開放編碼

首先，研究者針對參與者談話內容，根據其脈絡截取出參與者所要表達的想法或意義，為概念化（conceptualize）的過程。以參與者 A 為例，表格中左起第一欄為對話編號；第二欄為經過斷句、簡化、第三人稱改寫後的參與者回應內容；第三欄為研究者依據參與者的背景脈絡所截取出來的內容意義。

表 4-1 開放編碼表（以研究參與者 A 為例）

編號	參與者回應內容	內容意義
A11-1	【停頓】她自己在下班之後會排蠻多的活動。	她為生活安排活動
A11-2	（她）有不同圈子的朋友，【停頓】例如國中、高中、大學的朋友（有聯絡的）固定那幾個。	她生活中有不同人際圈
A11-3	（她）比較少用電話聯絡，因為不喜歡講電話，她常會用寫信或 mail 的方式（跟老同學）聯絡。	她與老同學主要以書信往來
A11-4	（她）大學時參加 OO 社，現在下課後還會固定去，在那邊她有一群好朋友，她會去幫忙教課。	她持續參與大學社團，擔任助教工作，

	那邊有多元的人際互動對象，這種互動關係是一般朋友的互動關係，這邊是她生活的另一個社交圈，人際互動上彼此互相關心，關係蠻親密的，在生活上、各自學業上有問題時會互相討論。	與成員親近往來
A11-5	她有去上成長講座，講的是身心靈，所以課程有身體的、成長團體的、有一些專業的東西，她上了快N年，這個團體能談一些個人問題。	她參與身心靈成長課程與團體，能談個人問題
A11-6	在（成長）團體裡，她覺得不像在一般工作上或生活上容易戴面具，會表現出自己本來的特質，能夠去談自己生活上的困擾。	她在成長團體中能真誠與人互動，能談問題
A11-7	這個（成長）團體算是一個支持團體，成員大概十幾人不等，進行了N年。	她成長團體提供她心理支持
A12-1	（她）還有一些新舊朋友，她覺得這是自己在做一些突破（主動擴展生活圈）。	她在人際生活中突破
A12-2	因為她以前的生活圈比較狹窄，跟人的互動不熱絡，表面上不錯其實是淡漠的。	她過去的人際生活狹窄，人際關係良好但有點疏離
A12-3	（以前她）不太會主動去聯繫或參與活動，她覺得自己還蠻孤僻的，假日不會跟朋友去喝下午茶或出去玩。	她過去的人際生活疏離且不主動
A12-4	（以前她）都做比較屬於一個人的活動，例如看書、自己去逛書局或回家，生活圈就比較小。	她過去的人際生活較獨來獨往
A12-5	現在她覺得自己在做一些突破。	她正在人際生活中突破
A13-1	星期六、日比較沒有活動，活動都是一到六晚上的時間，下班後。	她平日晚上較多非專業人際生活
A13-2	她喜歡運動，所以參與社團就是讓自己維持運動的習慣。	她參與社團以維持運動習慣
A14-1	【停頓】（一直有保持密切聯絡的對象）她覺得第一個是OO社教練，在那邊好幾年，跟教練比較像是家人的關係。	她的長期密切聯絡對象之一：社團教練，像家人
A14-2	她（在OO社）也幫忙教課，還有做一些行政上瑣碎的事情，所以在這個團體裡面，她覺得是變成是一個助教的工作。	她在OO社協助教學
A14-3	（她）跟教練之間的關係比較密切，教練很照顧她，在生活上遇到事情，會討論和給她建議。	她和教練關係密切，能討論生活中的問題
A14-4	另外一個（跟她有密切互動的）是成長課程的老師，在專業領域上是很值得她學習的對象，跟她的關係不錯。	她長期密切聯絡對象之二：成長團體老師，像學習的對象
A14-5	在（成長）團體裡她現在也變成義工，協助處理行政事務，所以跟老師互動密切，去年暑假老師就請她當她的助教，跟她一起上課。	她協助團體事務，與老師有專業上的合作
A14-6	所以這個部分（擔任成長課程助教），在她的專業領域上有很大的突破，例如說站在很多人面前講課而不是在教室，教室上課很多年已經很習慣，但站在一個更大的舞台去面對很多人，這對她來說是蠻大的挑戰。	她與成長團體老師在專業上的合作，帶來專業的挑戰和突破
A14-7	所以，這段時間在跟老師的互動上（專業合作），自己有蠻多的學習，老師也肯定她的表現。	她與成長團體老師的互動帶來專業學習和肯定
A14-8	跟老師的互動關係，慢慢地從師生關係變成工作	她與老師從師生變工

	上的夥伴，就是她也是站在教師協助的角色。	作夥伴
A15-1	她覺得支持系統第一個就是父母，因為她們是大家族，關係蠻緊密的。	她支持系統之一：父母，關係緊密
A15-2	她離家多年，覺得自己很像是孤軍奮戰，他們大概一個多月回家一次，平常就電話聯絡，家人的關係還不錯，不會有大衝突或彼此之間不講話。	她離家獨立後與家人常保持聯絡，關係良好
A15-3	上大學之後，她比較會去做聯絡的工作，弟弟、妹妹自己在外面上大學也有她們自己的生活空間，她們兄弟姊妹的關係也很好。所以父母、兄弟姊妹跟家族對她來說是很重要的支持系統。	她與父母手足關係良好，是重要的支持系統
A15-4	朋友圈的部分，目前大概是跟她上課的這兩個團體（OO社跟成長團體）間的互動比較緊密。	她友誼的支持大多來自OO社跟成長團體
A15-5	工作團體這個部分，今年第N年，她們學校感覺像一個大家庭，雖然工作量大，但工作起來有安全感很舒服，她不太涉入工作上的衝突與意見不合，所以，她在學校裡跟其他人的互動不錯，人際關係沒有太大的問題，工作愉快，所以這邊也算是她的一個支持系統。她們辦公室的（人際）互動她覺得都還不錯，平常工作會互相支持，可以溝通和討論。	她工作中的人際關係安全、舒服、少涉入衝突，能溝通、支持。
A15-6	（工作人際關係）對她來說是次要的支持系統，因為她會把工作跟生活分開，但是工作時間長，也不能忽視它。	她的次要支持系統：工作中的人際關係，也是生活中重要的一塊
A16-1	（投入在社交生活、與重要她人的互動時間的量），她覺得還好（並不太受到專業的影響）。	專業沒有影響到她投入在人際生活的時間（量）
A16-2	因為（她）在學校工作的關係，電話不會給學生家長，有事情由學校做處理，所以（工作對生活）影響性不大。	學校輔導工作與私人生活界限清楚
A17-1	她覺得會受到影響（專業對人際生活的品質有一些影響）。	專業對她人際生活品質有影響
A17-2	（她）朋友互動的時候，談的問題不會是生活瑣事，會深入去問，譬如問說最近如何，朋友會說一些事情，這個交談過程不是一般聊天，會比較清楚事情的看法，看到對方的盲點，變的比較客觀。	專業使友誼的互動更深入，客觀地幫助朋友看清事情
A17-3	這個部分（更深入的互動）只有比較好的朋友會這樣，兄弟姊妹也可以，父母就沒辦法（跟父母的互動跟原來一樣）。	在互動深度的部份，專業對友誼和手足關係有影響，對親子關係影響不大
A18-1	覺得（她的清楚客觀使得她與親友的關係）變的比較緊密。	專業使她在互動中更客觀，讓關係更緊密
A18-2	（親友）會覺得說跟她談事情，能讓他們的困擾或挫折有理清的機會。	親友覺得她幫助他們更清楚事情
A18-3	所以有時候他們（親友）遇到問題或困難時，可能會打電話給她。	親友遇到問題會主動求助於她
A18-4	有時候（她與親友）也是平常的聊天方式，不一定每次的談話都是在心理輔導，有時候互相關心彼此狀況或聊天。	有時候是一般的人際互動
A18-5	（她）跟朋友互動可能很久沒見面，可是再次見面或聊天都覺得很熱絡，關係比較不容易斷掉。	久沒聯絡的朋友也能維持關係

A19-1	就是朋友遇到生活困擾，(她輔導)專業部分就會不由自主地跑出幫朋友分析，同理朋友的感覺，朋友會覺得很感動，所以同理的部分比較有機會用到。	在分擔朋友的問題時，會用到專業。同理心的應用讓朋友感動。
A19-2	可是(同理)不見得每個人(輔導人員)都用的到。	不是每個輔導人員都能表現同理
A19-3	輔導人員很會用同理，可是有時只會用在個案身上，在同儕關係的時候不見得會用，會回到原來的模式去對待朋友、同儕或親密關係。	有時輔導人員只同理個案，在一般人際互動中用原有的模式
A19-4	所以(她)會常去看自己有沒有落入原來的模式。	常在人際互動中檢視自己
A20-1	她覺得(專業人員)至少說話或對待人的方式要比一般人有更多的覺察。	輔導人員在人際互動中應比一般人更自我覺察
A20-2	(專業人員)回話的方式不一定要做深度同理，或是做到專業技巧的運用。	輔導人員在人際互動中不一定要運用專業技巧
A20-3	有時候(專業人員)回話的方式會讓人覺得很傷人，其實是觀察到這個人原來對待人的模式，她自己也會有一個期待，至少說話時是就事論事，不要情緒性。	輔導人員常分享對他人的分析與觀察，而傷害到他人
A20-4	輔導人員有時也會落入兩難，要不要提醒同事改變，因為對(同事)來說可能不覺得是一個問題，如果要幫(同事)做一些改變或提醒，也不見得會達到效果(改變)。	輔導人員有時候會不知道是否應該提醒他人
A20-5	所以，(她)對於一般人會包容，但是(她)對於專業輔導人員會有一個期待，應該要客觀，說話時不能做人身攻擊。	她認為輔導人員應該要客觀，說話不能攻擊人
A21-1	她覺得(專業)會(讓她在人際互動中比較疏離)。	專業讓她在人際互動中情緒疏離
A21-2	當(她)回到腦袋的層次，也就是跟(朋友)談時要做一些問題釐清，她覺得會比較疏離，會跳脫情緒層面，有時(她)也不能感覺對方問題裡面的情緒反應，可能會跳的太快，比較沒辦法在情緒方面陪(朋友)，容易跳到問題的處理、問題的解決，跳到理性的層面。	分擔朋友的問題時，較停留在理性、認知的層面，較少關注到情緒
A21-3	對她來說很容易這樣，因為她(的人格特質)是屬於情緒比較不會起伏的人。	情緒平穩的人格特質
A21-4	她也很少跟朋友提起自己的困擾，自己處理比較快，自己會做整理跟分析就把問題解決，所以她的情緒起伏其實是比較低。	較少求助於朋友，習慣自己思考、解決問題
A21-5	另一層面來說可能是她比較壓抑，情緒不會大起大落，她對待朋友的時候會比較容易跳脫情緒層面。	情緒較壓抑的人格特質
A22	覺得這個部分人格特質的影響比較大(人格特質比專業訓練對情緒疏離有比較多的影響)。	人際互動中情緒的疏離主要是因為人格特質
A23-1	專業(影響)的部分是在(她)進入到實務工作，然後自己又在去上課之後才比較清楚，清楚知道她自己的狀態是什麼。	專業幫助她更清楚覺察自己的狀態
A23-2	以前(她)是很單純的去處理學生的問題或任何問題，是上課之後才能分出一部份的心思去覺察	以前較著重在別人的問題上

	自己的狀況。	
A23-3	專業的部分對她影響蠻大的，讓自己可以在跟朋友互動的時候非常清楚，能夠有條理、有系統地去知道朋友的問題，這個部分的分析跟了解是自己專業領域的影響比較多。	專業幫助她分擔朋友問題時能清晰有條理
A24-1	她覺得跟對方（朋友）談的時候，腦筋會動的很快。	與朋友互動時，認知處理速度快
A24-2	比在表面跟朋友講的速度快很多，所以朋友跟她說一個問題，她就會不由自主的想很多，但是說出來的不會那麼多，因為她有一些設想、假定或想法。	與朋友互動時，腦中不由自主地有許多想法，但不會全部表達
A25-1	她覺得有時候（她）說的對方不見得完全聽懂，因為她不是這個（專業助人）領域的人。	非專業的朋友不見得會懂得她腦中的想法
A25-2	（親友）也可能不需要聽這麼多。	別人可能不需要聽到她腦中的想法
A25-3	或者是（她）說的（親友）不一定能認同。	別人不一定認同她腦中的想法
A25-4	所以是看這個人可以接受到什麼程度來說，她只是從對話裡面去了解（親友）的問題，覺得人家可以接受她就講。	感覺對方可以接受，才會分享腦中的想法

六、主軸編碼

研究者進一步將開放編碼步驟中所產生的內容意義加以分類群聚，形成概念類別（Conceptual Categories），並貼切地為這些概念類別命名。在主軸編碼的步驟中，研究者亦開始找出概念類別之間的關係，形成階層性的分類架構，分成概念和高層概念。如下表中參與者A的例子所示，表格中右起第一欄和第二欄為被群聚起來的內容意義及其編號、第三與第四欄為內容意義群聚截取出來的概念，與高層概念、第五第六欄為有階層關係的類別。

表 4-2 主軸編碼說明 (以研究參與者 A 為例)

類別	次類別	高層概念	概念	相關內容意義的群聚	內容意義的編號	
類別一、A 的非專業人際生活						
	多元的人際生活	經營多元的人際生活	努力經營多元人際生活	她努力經營出多元的人際生活圈	A11-2	
	與工作分化清楚的人際生活	投入人際生活的時間穩定	專業沒有減少她人際生活時間	她投入在人際生活的時間不受專業工作的影響	A16-1	
			工作人際關係與生活分化清楚	她下班後安排活動 她的工作人際關係與生活分化清楚	她平日從事輔導工作，晚間安排活動 她的工作人際關係良好，與非專業人際生活區分開來	A13-1 A40-1， A16-2， A15-5
	常互動的對象為：家人、舊識、運動社團、成長團體	參加成長團體	她參與成長團體獲得個人與專業成長	她參加的成長團體成員為一般民眾，能在其中討論個人問題。與老師從師生關係慢慢變成工作夥伴，在專業上也有成長。	A14-6， A14-7， A14-8， A14-5， A42， A11-5	
			參加運動社團	她參與運動社團與成員親近地互動	她在運動社團中與其他成員互動親近，在社團中也有擔任助教角，維持運動習慣。	A13-2， A11-4， A14-2
			與舊識偶爾聯絡	她與老同學偶爾以書信聯絡	她與老同學偶爾以書信聯絡，雖然很少見面但能維持長久關係。	A11-3， A18-5
			與家人互動頻繁	她與家人互動頻繁	她與家人常聯絡，維持良好關係	A15-2
	主要支持來源是家人、朋友、和專業輔導人員	家人關係緊密	她與家人關係緊密	她的主要支持系統是原生家庭，與家人間關係緊密	A15-1， A15-3	
			從團體和社團中獲得支持	她的支持來源是教練	她的支持來源是社團教練，關係像是家人	A14-1， A14-3
				她在團體與社團中建立友誼關係	她的友誼關係主要來自成長團體與運動社團	A15-4
			成長團體提供她心理支持	她參加成長團體，獲得心理支持	A11-7	
			團體老師是她的學習對象	她與成長團體老師有專業上的合作，老師是她的學習對象	A14-4	
	專業輔導人員	專業輔導人員提供她不時之需	如果她真的需要協助，她會找專業的心理諮商/輔導人員	A33-4		

七、選擇性編碼與核心主題的發展

研究者進一步統整從主軸編碼階段中歸納出來的類別與其階層關係，透過不斷地驗證和檢視，將類別更精鍊化。在本研究中，研究者將十二位研究參與者的訪談內容逐步分析整理，並以更清楚的方式來呈現。

八、分析結果實例

以參與者 A 的訪談內容為例，經過上述步驟的資料處理過程，在每個關於助人者人際生活的相關議題與面向上皆獲得幾個關鍵概念。最後以參與者的非專業人際生活小故事與分析結果來呈現參與者 A 的非專業人際生活。

(一) 參與者 A 的非專業人際生活小故事

參與者 A 高中升大學時，排除了不喜歡科系便填進了社工系。進入社工領域以後，她開始地對助人專業產生興趣，因此在畢業取得教師資格後便到中學擔任輔導老師，輔導對象主要是國高中學生。剛開始她覺得諮商輔導是一個不太貼近生活的助人工作，主要是在處理有問題的對象；現在她覺得這樣的專業可以協助自己和他人改善生活，很值得推廣給社會大眾。

這幾年來，A 在助人領域中觀察到有些助人者其實無法將專業應用到生活中。因此輔導老師雖然在專業工作中有著溫暖、細心、包容、體貼、好相處的形像，在私人的人際關係中卻不見得如此。A 又發現輔導人員常把重心放在協助他人，卻忽略自己的人際議題。A 週圍的親友對輔導專業的印象停留在處理問題學生；而在學校裡，輔導老師常是別人尋求諮詢的對象，地位崇高。一般人對輔導老師的印象還包括情緒穩定、會處理人際關係問題、能理性客觀面對衝突等。

A 形容以前自己的人際生活比較封閉，經過自我突破才經營出較多元的人際生活。目前 A 主要的人際關係除了工作以外，下班後還長期參加一個運動社團和身心靈成長團體，偶爾也與老同學書信往來。由於學校輔導老師的工作時間固定，界限也分明，A 的個人生活能不被工作打擾。A 主要的支持系統來自關係緊密的家人以及兩個下班後的社群，工作中的同事主要是在工作上提供支持與協助。

在人際互動中，A 覺得跟朋友的交談不會流於一般聊天，而是比較深入、客觀，也因此朋友遇到困難便習慣找她談、把想法整理清楚。另外，輔導專業幫助她更有能力去分析與了解事情，但同時也較少關注到情緒的層面，這與她原來較理性的人格特質也有關。助人專業也幫助 A 跳脫傳統習慣，看清自己想要的是什麼，她舉例專業的影響讓她知道找到合適的伴侶不容易，小孩的成長有多辛苦，所以即使到了適婚年齡，也不因外界壓力隨意尋找伴侶。然而 A 也看到自己學的越多，對人際關係的要求就越多，找到頻率相同的朋友和伴侶都變困難了。堅持交友原則的她，用心把生活規劃好，遇到談得來的朋友，A 也會主動地去經營關係。

在家庭關係方面，A 認為助人專業訓練幫助她更了解自己、了解家庭動力並減少與家人之間的衝突。A 描述她初期時常高估自己的能力，不分界限地把別人的問題扛起來，後來家人適時地反應他們的擔心，近年來她也慢慢較容易看到自己的限制。A 的運動教練與成長團體老師曾對她的改變給予回饋：以前 A 內向、不敢表達、待人有距離感，後來 A 變得比較開放、有勇氣或敢去招呼、處理事情較明快、面對挫折跟壓力的忍受度變好。A 則發現自己近一年來變得較能在團體內談自己的問題。

A 雖然清楚區隔上下班的生活，但她儘量把專業應用在生活中；她認為助人技巧能幫助她把人際關係經營好。A 回顧過去大學課程跟

研習的內容大多與專業有關，人際生活方面的學習是在 A 與專業督導談過以後，覺察到自己的人際關係議題，才主動參加成長團體進一步處理。A 認為對助人者而言，健康的人際生活是去經營出更多元的人際圈，並且在其中能夠坦誠、能表達情緒、能保持彈性、並且能接受別人的幫助。A 目前處於一個開放的不斷學習的狀態，儘量避免封閉，學習接納。A 也為助人行業的新手提供幾個建議：1) 放下專業角色，試著坦露自己的問題，接納別人的意見，2) 把自己給個案的建議真正實踐在生活中，3) 對於自己想要改善的人際關係，必須有耐性等待別人的改變，甚至從自己先改變。

(二) 參與者 A 的非專業人際生活分析結果

1. 對助人專業的看法

對助人專業的 看法	核心主題	敘述
參與者 A 的看法	◇ 助人專業知識很實用，值得推廣	<ul style="list-style-type: none"> 輔導專業能改善一般人的關係 實踐專業能幫助專業人員改善人際關係 應將輔導理念推廣給社會大眾，尤其是家長
	◇ 助人者也會有人際關係上的問題	<ul style="list-style-type: none"> 輔導人員只是較有專業知識，不見得能實踐輔導專業的精神 輔導人員常看見別人的問題，卻看不到自己的問題，也不見得能幫助自己 輔導人員自己也有人際問題 輔導人員有時缺乏同理心，太直接地分享他們對別人的敏銳觀察 輔導人員要改善非專業人際關係不容易，因為互動對象不見得能夠配合改變
	◇ 助人者較能與同行深入互動或求助	<ul style="list-style-type: none"> 專業人員似乎比較需要深入的人際互動 輔導人員與同儕能深入互動

		<ul style="list-style-type: none"> • 一般專業人員比較不會向非專業的人求助 • 輔導人員如果需要協助，專業協助較能夠幫上忙
	◇助人者的專業角色像個面具，不同於平時的樣貌	<ul style="list-style-type: none"> • 輔導人員比較不顯現出情緒 • 輔導老師好像戴著一個專業的面具：溫暖、細心、包容、體貼、好相處 • 專業人員在面對個案的時候戴著專業面具，在生活中就回到原來的互動模式
周遭人士的看法	◇肯定的態度	<ul style="list-style-type: none"> • 周遭的人包括親友和學校老師，對輔導的態度基本上是肯定而正向的
	◇有限的了解	<ul style="list-style-type: none"> • 親友對輔導工作內容不太了解，可能停留在輔導壞學生
	◇對助人者的高期待	<ul style="list-style-type: none"> • 他人對輔導人員有高度期待，例如要情緒穩定、客觀、沒有問題
	◇對助人者的偏見	<ul style="list-style-type: none"> • 有些人覺得輔導老師是需要被輔導的老師

2. 非專業人際生活

核心主題	敘述
◇用心經營多元的非專業人際生活	<ul style="list-style-type: none"> • 她努力經營多元的人際生活 • 她參加團體改善人際生活 • 她與家人互動頻繁，定期回家
◇透過專業學習，與家人維持緊密關係	<ul style="list-style-type: none"> • 她與家人關係緊密，家人是她的主要支持來源之一 • 專業幫助她更理解家庭，並改善她與家人的關係 • 她透過溝通改善與家人的關係
◇下班後參與社團活動，從中獲得友誼支持及專業學習	<ul style="list-style-type: none"> • 她主要的友誼關係都來自運動社團跟成長團體 • 成長團體提供她心理支持，她在團體中學習分享 • 團體老師曾邀請她專業合作，也是她的專業學習對象
◇透過專業與生活中的學習，改善人際互動模式，從	<ul style="list-style-type: none"> • 以前她較封閉自己，在人群中是比較疏離的 • 她是從專業督導的過程中覺察到自己的人

封閉變得開放	<p>際議題</p> <ul style="list-style-type: none"> • 現在她較能看到自己的限制，並接納限制 • 她以前過度承擔別人的問題，覺得家人需要她的幫助 • 她在非專業人際生活中突破自我，嘗試改變她的舊有模式 • 運動教練觀察到她從內向壓抑變得有勇氣、有力量
◇助人專業使她對人際關係的要求變高，交友不易，但她仍堅持原則	<ul style="list-style-type: none"> • 她在成長團體中，從封閉，有距離感，變得開放，能談自己的問題 • 她感覺要找到談得來的朋友比較困難 • 她覺得學的越多，對人際關係的要求就越高 • 她堅持交友原則 • 她的工作讓她知道要維持婚姻或家庭是多麼不容易，也看過很多問題
◇善用專業，幫助朋友看清問題	<ul style="list-style-type: none"> • 專業幫助她知道自己想要什麼，所以不會冒然結婚
◇遇到問題習慣自己解決或尋求專業協助	<ul style="list-style-type: none"> • 她常在跟朋友談話的過程中，幫朋友看清事實
◇在人際互動中保留腦中的想法	<ul style="list-style-type: none"> • 朋友覺得跟她談話不一樣，有問題會來找她談 • 如果她需要更專業的協助，她會找資深的助人者
◇在人際互動中較重視理性層面，而忽略情緒	<ul style="list-style-type: none"> • 她遇到問題習慣自己面對 • 她不習慣跟人講情緒或講事情 • 她在人際互動中不自覺地產生許多想法，但不見得會說出來 • 她認為別人不見得需要知道、也不見得會認同 • 她在人際互動中較理性，較少注意到情緒層面，也較少提供情緒支持 • 專業幫助她理性思考、分析 • 她原來的個性就是情緒平穩 • 她感覺情緒比較疏離

3. 角色分化與統整

核心主題	敘述
◇能清楚區分專業與	• 專業不減少她人際生活時間

私人生活	<ul style="list-style-type: none"> • 她的活動都安排在下班後 • 她的工作與生活，在時間和人際對象上都區分得很清楚
◇在生活中實踐專業	<ul style="list-style-type: none"> • 她在人際生活中儘量實踐專業知識與技巧

4. 對健康非專業人際生活的看法與建議

核心主題	敘述
◇多元的人際生活	<ul style="list-style-type: none"> • 她認為健康的非專業人際生活是有多元的人際圈
◇嘗試在人際生活中學習與覺察	<ul style="list-style-type: none"> • 她認為每個人都應該學習經營人際關係 • 輔導人員應多覺察人際互動 • 她認為輔導人員應該儘量在生活中實踐專業
◇包容他人	<ul style="list-style-type: none"> • 輔導人員對他人的緩慢改變要更包容、更有耐性
◇接納自己的問題並接受協助	<ul style="list-style-type: none"> • 輔導人員應接納自己的問題，接受別人的協助

第二節 各研究參與者資料分析結果

這一節主要呈現其他十一位研究參與者的非專業人際生活小故事，以及其訪談內容分析結果表。

【參與者 B】

(一) 參與者 B 的非專業人際生活小故事

參與者 B 高中的時候原本想要念商科，但是因為聯考分數的緣故最後填進了心理輔導學系。開始接觸助人領域後，B 獲得許多自我了解，也從接受諮商的經驗中頗有收穫，便越來越認同助人專業。畢業後 B 擔任中學輔導老師，並回到心理輔導研究所進一步深造。

參與者 B 觀察到助人者是一群心思與表達都很細膩、精準的人，在人際互動中有時候似乎太過於小心。有一些新手說話的方式讓人感

覺不真誠；太強調尊重同理的原則、也常過度地澄清，讓人感覺奇怪。另外，助人者的訓練強調後設認知，因此助人者較無法單純地體驗生活中的種種經驗。B 的家人並不清楚諮商專業的內容，認為 B 的工作就是跟壞學生說說話，而朋友有情緒需求的時候，會主動找 B 訴苦或諮詢。

B 的人際生活範圍主要包括家人、同儕與朋友。過去 B 與家人的溝通較不直接，常感覺家人對她有所限制。在她較能清楚看見家庭動力以後，對家人更包容，也能讓家人用她喜歡的方式來關心她，關係變得更親近。B 的同儕包括大學和研究所同學，彼此間會分享自我覺察，也能提供情緒支持。B 很享受與不同專業的朋友互動，尤其是大學社團與國高中的同學，她認為這些朋友真誠的態度不僅提供心理支持，互動可以更自在，也較能與 B 一起從事較活潑的活動。B 的非專業朋友開拓她的視野，也滿足了她對樂趣的需求。

B 在助人專業的發展過程中，投入在人際生活的時間並沒有明顯的變化；不過她意識到在互動的深度上，因為成熟的因素和諮商專業的訓練，讓她除了能提供朋友情緒支持以外，也能跟朋友一起把事情看得更清楚。B 發現自己的狀態變得更真實，能把人際互動看得更清楚以後，比較不會有直接情緒反應。

相對的，助人專業也為 B 帶來一些輕微的困擾，例如不太熟悉的朋友可能會因為 B 的輔導老師身份，更容易對她傾訴問題，他們期待跟 B 談過以後問題可以解決。B 能應用婉轉的談話技巧能讓對方適可而止，但還是會擔心別人覺得諮商沒有功能。另外，B 在學習初期很重視界限，但在她看到自己是為了自我保護以後，變得能較有彈性地維持界限。

雖然 B 的專業生活很少影響到她的私生活，但她也看某些專業的內化對生活帶來影響。雖然專業訓練中不曾直接討論過助人者的

生活議題，B 會主動閱讀相關書籍文獻。她更透過不斷的自我覺察來檢視專業自我與非專業自我之間的差異；她認為當她能夠將專業內涵實踐成一種生活態度時，她就能更一致。

B 認為對助人者而言，健康的人際生活是有足夠的心理支持與休閒生活。如果互動的對方局限在專業同儕，雖然互動能帶來成長的收穫，但也會過於沉重，難以脫離專業的包袱。非同行的朋友有時候更能提供自然、自在的互動。她更建議新手對人、事、物保持開放的態度，而心理諮商學習到更高的層次時，助人者也應該是變得更包容開放的。

(二) 參與者 B 的非專業人際生活分析結果

1. 對助人專業的看法

對助人專業的看法	核心主題	敘述
參與者 B 的看法	◇助人者講話不夠真誠、直接，尤其是新手	<ul style="list-style-type: none"> • 諮商員講話不夠真誠 • 諮商員講話怪怪的，尤其學習者 • 諮商員講話讓人感覺麻煩，不直接
	◇助人者心思細膩	<ul style="list-style-type: none"> • 諮商員在表達上很細膩、精確
周遭人士的看法	◇助人者重視界限	<ul style="list-style-type: none"> • 諮商員很重視界限，有距離感
	◇助人專業就是問題解決與情緒支持	<ul style="list-style-type: none"> • 不了解諮商工作內容，認為諮商就是輔導問題學生 • 諮商就是可以訴苦，尋求諮詢

2. 非專業人際生活

核心主題	敘述
◇透過專業的學習理解家人、改善關係	<ul style="list-style-type: none"> • 以前她覺得父母對她有些限制，感覺厭煩，與父母保持距離 • 專業讓她看清楚她與父母的互動模式，因此變得更能包容 • 她讓父母用她喜歡的方式來關心她 • 她變得不需要逃避父母，也能更主動地關心父母 • 親子關係變得更親近，也能互相支持

◇同儕提供支持和深入分享	<ul style="list-style-type: none"> • 她與專業同儕分享自我覺察 • 專業同儕提供情緒支持
◇善用專業幫助朋友看清問題、提供支持	<ul style="list-style-type: none"> • 朋友覺得跟她講話不一樣，她在互動中幫助朋友把事情看得更清楚 • 她比以前更能接納情緒，更能在朋友有情緒時提供陪伴 • 她變得更能理解他人，因此對別人有更多包容
◇更有彈性的人際界限	<ul style="list-style-type: none"> • 她理解自己為什麼需要維持界限，因此變得更有彈性
◇別人期待她能提供協助，有時使她感到負擔	<ul style="list-style-type: none"> • 專業帶來的一個壓力是別人期待她能傾聽、能問題解決 • 不熟悉的人容易有不合理期待，使她感到負擔 • 她知道如何婉轉地拒絕別人的期待，但是又擔心別人覺得心理諮商無法幫忙

3. 角色分化與統整

核心主題	敘述
◇在非專業人際關係中當自己	<ul style="list-style-type: none"> • 她在非專業人際生活中能當自己，能與朋友自在地互動
◇透過自我覺察與專業內化，讓自己更一致	<ul style="list-style-type: none"> • 專業內化會間接地影響生活，例如她的人際溝通變得清楚，不曖昧 • 她不斷地覺察專業自我與個人自我之間的差異 • 她期待將專業內化成生活態度，變得更一致

4. 對健康非專業人際生活的看法與建議

核心主題	敘述
◇足夠的心理支持	<ul style="list-style-type: none"> • 足夠的心理支持
◇輕鬆的娛樂	<ul style="list-style-type: none"> • 足夠的娛樂
◇多元的生活體驗	<ul style="list-style-type: none"> • 跟朋友的輕鬆互動 • 專業社群還是有某些限制，避免長期只跟專業社群互動 • 開放自己，多元的生活體驗
◇對人事物保持開放的態度	<ul style="list-style-type: none"> • 她建議助人者對不同的人事物保持開放態度 • 她認為持續的專業學習便會達到開放、包容的境界

【參與者 C】

(一) 參與者 C 的非專業人際生活小故事

C 大學時期主修經濟學，因為參與學生輔導中心的活動而開始對助人專業產生興趣。畢業以後，她在輔導老師的鼓勵之下考上心理輔導研究所；她陸續從社區心理衛生工作以及在大專院校實習的經驗中統整自己。由於她積極學習的態度，一路上也遇到許多貴人般的前輩來支持她、帶領她。

C 認為助人專業是解決人問題的方法之一，幫助人更快速成長。而助人者社群很多元，大部份助人者比一般人更自我覺察、敏感度高、知道如何傾聽、同理、重視界限、知道如何過生活，但 C 也觀察到有些專業人員會利用自己對人的理解來傷害別人。C 的親友遇到困擾會想找她談話，期待與她談話是不同的，也信任她會保密，而一般大眾則期待助人者應該更懂得如何跟人互動，更善解人意。

C 目前的課業生活忙碌，因此人際生活的成份非常少。她的許多情緒支持來自過去跟現在的師長，家人則是提供生活上的關心，偶爾 C 也會找時間跟國中的老友出去聚會，疏解一下。C 認為自己在人際生活中最大的改變在於學會獨處。以前她因為缺乏自信害怕獨處，助人專業幫助她更知道如何安排自己的時間，也更享受於沉澱的時間。除此之外，以前 C 比較沒有人際界限，很容易負荷別人的煩惱跟情緒，現在她能接受別人抱怨，不那麼容易受影響。C 變得更能拒絕他人，並清楚表達自己的想法。她形容以前自己比較驕縱，現在她從親友獲得的回饋是包容性增加、平易近人、能照顧別人、以及能獨立自主。

C 目前以學習者的角色，將大量的時間投入在專業工作與學習上。理想上，她希望專業和生活是清楚分化的，也要有足夠的休閒時間。C 的專業訓練沒有談及非專業人際生活的議題，但她認為人每個人生階段對健康的非專業人際生活定義都不同。她相信只要參加自己喜歡的休閒活動，自然會遇到同好。她建議新手要思考是否真的喜歡助人行業，它可以幫助助人者更了解自己，更享受生活，在諮商室裡面的學習也可以嘗試帶到生活中。

(二) 參與者 C 的非專業人際生活分析結果

1. 對助人專業的看法

對助人專業的看法	核心主題	敘述
參與者 C 的看法	◇ 助人工作幫助人解決問題、成長	<ul style="list-style-type: none">• 諮商是處理人的問題的方式之一• 諮商能幫助人加速地成長• 諮商幫助人擴展觀點

	◇助人者應自我覺察	• 自我覺察對專業人員很重要
	◇助人者應避免用專業能力傷害他人	• 他們應該要善用專業在幫助別人，避免對別人帶來傷害 • 專業人員了解人的心理，敏銳度高，要傷害人很容易
	◇助人者修為不同	• 專業社群其實很多元，要看個人修為
	◇助人者提供人性化的支持	• 大部份專業人員很人性化，能提供溫暖的支持
	◇助人者人際界限清楚	• 他們很自然地在生活中實踐專業，很重視人際界限
周遭人士的看法	◇提供問題解決	• 親友遇到問題會找她聊，他們認為找她談能解決問題
	◇助人者善於人際互動	• 別人覺得專業人員了解人類心理 • 別人覺得專業人員應該很會跟人互動，善解人意
	◇是有趣的專業	• 別人覺得心理諮商是有趣的專業領域，會感到好奇、羨慕

2. 參與者 C 的非專業人際生活

核心主題	敘述
◇互動與提供支持的對象以師長為主	• 可能因為她是長女、長孫，她互動的對象都是師長，支持來源是督導、前實習主任、長輩、過去的師長、以及乾媽（以前）。
◇同學和同事較少互相支持	• 她們班上的同學有一種競爭關係，很少互相支持 • 她的實習機構同事比較習慣獨立工作，彼此之間較少互相支持 • 她本來就比較少跟人分享情緒
◇目前很少有人際生活、休閒生活	• 她目前整個重心都在實習跟論文上，很少人際生活，頂多偶爾找朋友出來喝茶舒服解一下 • 她現在生活很忙碌，幾乎沒有休閒生活 • 她從小就離開家去求學，較少家庭經驗，也很少回家盡女兒的義務
◇助人專業的訓練幫助她學習獨處、享受獨處	• 她以前需要人陪，無法獨處 • 她以前對獨處有負面的想法和感覺，無法獨處可能跟自信不足有關 • 諮商讓她接納自己、提高自信、接納獨處時的自己 • 念諮商需要沉澱、獨處，她因此學會享受獨處
◇助人專業的學習幫助她在人際關係中有情緒	• 諮商讓她不扛著別人的情緒，比較有情緒界限，也比較能接受別人抱怨

界限	<ul style="list-style-type: none"> 以前她沒有人際界限，別人的事情就是她的事情
----	---

3. 角色的分化與統整

核心主題	敘述
◇在非專業人際生活中放下專業、當自己	<ul style="list-style-type: none"> 她目前雖然將大量時間投入專業學習，但面對朋友和家人時，就是當她自己

4. 對健康非專業人際生活的看法與建議

核心主題	敘述
◇每個階段定義不同	<ul style="list-style-type: none"> 她在不同的階段發展出不同人際關係 不同階段有不同健康人際生活的定義
◇採取順其自然的態度	<ul style="list-style-type: none"> 她不會刻意地社交，順其自然維繫關係 她認為在參與活動的過程中，就會遇到同好，並建立人際關係
◇兼顧專業與個人生活	<ul style="list-style-type: none"> 她理想中的人際生活是能兼顧專業、家庭、休閒、獨處
◇可應用專業改善生活，雖然並不見得容易	<ul style="list-style-type: none"> 能應用專業來幫助自己，改善自己的生活 她觀察到一些諮商員有覺察，但不一定能改變現狀

【參與者 D】

(一) 參與者 D 的非專業人際生活小故事

參與者 D 高中時期念的是自然組，但他對理工科實在缺乏興趣，便瞞著家人憑直覺填了心理相關科系，最後進入大學心理復健系。D 形容自己的大學生活，雖然與同儕關係親密，但由於揹負著家族壓力，總是努力地保持在前幾名，經驗許多憂鬱和焦慮。他感覺自己似乎在追尋某種東西，於是繼續在心理研究所進修。D 在研究所課堂學習氣氛的催化下，開始去檢視自己的生命經驗，從焦慮痛苦，到後來從敘說與書寫中找到自己、了解自己的家庭、並在生活中實踐自己的信念。研究所畢業後 D 在軍中擔任心輔官，目前在大學學生輔導中心擔任全職實習輔導老師。

D 理想中的助人專業是一個人性化的環境，較少利益衝突，人與人之間能互相信任。D 觀察到的助人者是比較敏感的一群人，但也因

為融合了不同取向所以也很多元。陌生人對 D 的專業角色時常帶有一點害怕，擔心自己被看透，D 會為這樣的誤解作一些解釋。大部份的朋友並不是很了解 D 的專業，大多把 D 擺在一個功能性的位置，當他們有情緒困擾時就會期待他來處理。家人更覺得心理諮商跟算命沒有太大差異，就是一個吃飯的工具。

D 目前較常有互動的對象是實習機構同事、親密伴侶以及原生家庭，其他過去的老朋友都是可以互相理解、支持的對象，但是生活忙碌較少聯絡。D 形容自己是流浪性格，喜歡不斷前進的感覺，因此時常到了新的環境就把重心放在新的人際關係裡。D 對人際關係的要求是能夠深入、能夠互相理解、支持，因此他的互動對象不能多，但是會較用心投入經營。工作以後，D 的人際生活並沒有減少，但是諮商關係所耗費的能量讓他需要更多獨處來沉澱。

關於專業對他原生家庭的影響，D 從敘說和寫作的過程中，重新理解家人，接納自己。尤其其他過去對父親是排斥且無法溝通的，因為重新了解父親的故事，後來與父親之間有一些情緒的分享。另外是在 D 的親密關係中，伴侶曾經表達不喜歡 D 把他當個案照顧。一開始他很困惑，他以為自己是在生活中實踐真誠、同理、一致的態度，後來才漸漸覺察是位階與權力的不平等，讓伴侶感到不舒服，所以嘗試調整自己的位置。

D 認為助人專業幫助他了解真誠的重要性，使他能在關係中表明自己，讓對方理解自己的需求，進而與人建立互相信任、支持的關係，這是他最大的收穫。另外，他也學習靠近背景差異較大的人，讓自己有能力去努力理解，或欣賞對方。然而，他的治療取向使他十分重視真誠，他對社會化的情境變得比較排斥。D 的親友對於他的改變也有不同的反應和回饋。例如 D 的家人會覺得他的思考邏輯變得越來越奇怪，有時候表達太直接，似乎太排斥社會價值；他們常建議 D 要適應社會化。D 較親近的朋友則認為他們之間的關係變得更深入了，尤其當他能分享較私密的事情時，朋友欣賞他的真誠和勇敢，也覺得他越來越像自己。也由於專業訓練的關係，有些朋友表示 D 是少數能聽懂他們的人，也特別願意對他傾訴。

D 回顧研究所訓練過程，上課中的自我敘說內容多少會提到非專業人際生活。加上他一直在生活中實踐專業，專業已變成一種態度，與生活密不可分。D 在人際互動中能盡情當自己，喜歡人性化的互動；他認為專業人員之間用專業角色互動的方式，讓他感到不舒服，他感覺那樣的互動無法促成真實的相互了解。D 認為健康的人際生活是能用自己原來的樣貌，去建立能相互支持的關係，並且有足夠的獨處時間。他建議新手要先有意願了解自己，才有能力去了解別人，並用真誠的態度看待自己和他人。

(二) 參與者 D 的非專業人際生活分析結果

1. 對助人專業的看法

對助人專業的看法	核心主題	敘述
參與者 D 的看法	◇助人者之間互動不夠真實	<ul style="list-style-type: none"> 他覺得諮商員之間的人際互動方式有時候不太真實，像角色與角色的互動，不是人與人的關係。 他觀察到大多數助人者敏感度高
	◇助人者專業社群很多元	<ul style="list-style-type: none"> 助人社群是多元的，也有不同專業取向
周遭人士的看法	◇有誤解：很神奇、能解決問題	<ul style="list-style-type: none"> 專業人員有透視人心的神奇能力 專業是一種技巧，可以處理很多問題
	◇不太了解專業內涵	<ul style="list-style-type: none"> 親友覺得助人專業只是一個吃飯工具，跟算命差不多

2. 參與者 D 的非專業人際生活

核心主題	敘述
◇用心經營重質不重量的人際生活	<ul style="list-style-type: none"> 他的人際生活很少 他的人際關係重質不重量，與少數的好友能互相支持 他建立的人際關係都很深入、能真誠、能互相理解、互相信任 他後來發現他要的人際生活就是重質不重量的 深入的人際關係需要投入心力
◇對獨處的重視與需要	<ul style="list-style-type: none"> 獨處跟人際互動一樣重要 諮商工作很累，讓他需要更多獨處
◇助人專業幫助他理解家人，改善關係	<ul style="list-style-type: none"> 諮商讓他有機會重新理解家庭，接納家人，改善關係
◇助人專業幫助他學習建立真誠的人際關係	<ul style="list-style-type: none"> 諮商幫助他學習如何建立良好的人際關係 以前他活在自己的世界中，諮商讓他願意去理解別人，重視真誠一致的態度 朋友覺得他勇於作自己
◇助人專業幫助他接納不同的人	<ul style="list-style-type: none"> 諮商幫助他能靠近背景與他差距較大的人 他學會如何去欣賞不同的人
◇排斥社會化	<ul style="list-style-type: none"> 諮商讓他重視真誠，於是也更排斥社會化的情境跟經驗了 社會化的情境跟經驗讓他覺得很不真誠，他不能接受
◇在親密關係中學習實	<ul style="list-style-type: none"> 親密伴侶不希望被當成個案照顧

踐真誠同理的態度	<ul style="list-style-type: none"> • 他在親密關係中實踐真誠同理一致的態度 • 諮商關係很像親密關係 • 諮商關係存在權力的不平等 • 親密關係需要不斷誠心的檢視和調整 • 親密關係比諮商關係更充滿挑戰
----------	--

3. 角色的分化與統整

核心主題	敘述
◇專業與生活互相呼應、彼此實踐	<ul style="list-style-type: none"> • 他認為專業與生活是互相呼應的 • 他選擇將專業融入生活 • 他儘量在人際關係中實踐真誠、同理、一致的態度
◇維持工作和生活的界限	<ul style="list-style-type: none"> • 他儘量維持工作跟生活之間的界限

4. 對健康非專業人際生活的看法與建議

核心主題	敘述
◇有獨處空間	<ul style="list-style-type: none"> • 最好有足夠的獨處空間
◇有人際支持	<ul style="list-style-type: none"> • 有一個能夠互相支持的對象
◇願意自我了解	<ul style="list-style-type: none"> • 意願了解自己，才能了解他人
◇真誠待人待己	<ul style="list-style-type: none"> • 真誠地看待自己和他人

【參與者 E】

(一) 參與者 E 的非專業人際生活小故事

參與者 E 認為自己會進入輔導領域主要是因為大學選填志願的結果。高中時期 E 對新聞傳播比較有興趣，但是在師長的建議下，以及家裡經濟情況的限制下，他迷糊地填進了師範大學心輔系。E 在大學時期慢慢對教育和輔導理論感興趣，但在輔導實務方面則仍然常懷疑自己的適合度。目前 E 在國中擔任輔導老實，負責行政與接案的工作。

E 描述自己剛開始並不認同輔導專業，但漸漸感覺專業帶給自己許多成長，也讓自己對生活更滿意，認同感就提高了。E 補充輔導是一個專業知識，但是是否能對人有幫助，其實還是取決於個人。對於諮商輔導社群的感覺，他覺得有時候不是個理性的行業，時常太強調情緒、太感性，這個現象尤其在師範體系的同行更為明顯。他形容師範體系的助人者言談總是太婉轉，不夠直接。民眾對這個專業也有一些刻板印象，像 E 的父母會期待他可以輔導弟妹，但是又覺得他連自

己家人都無法幫忙，所以輔導是沒用的。

E 經驗到助人專業對自己最大的影響是，E 對團體動力的敏感度提高、對他人情緒反應敏感度提高、能善用同理心技術、能較彈性地解讀事情、自我覺察提高、情緒管理改善了、以及自我概念的提昇。E 回憶自己從小只會唸書，人際關係不好，到國中階段開始渴望獲得同儕的注意力成為所謂的校內名人。一直到大學在心輔系裡面，常跟女同學互動，才透過不斷探討與覺察，學習如何經營較健康的人際關係。E 目前的主要人際關係來自工作、大學同學、當兵認識的朋友、網路上的心理專業社群、以及關係疏遠但還算和諧的家人。E 形容自己最經常互動的還是大學的同學，有需要情緒支持的時候，也覺得找心理輔導背景的這些老同學最讓自己感覺舒服。

進入助人領域以後，E 投入在人際生活的時間還是一樣多，喜歡社交的 E 每天平均花五個鐘頭在網路上。但是 E 的人際互動變得更有深度，E 能應用諮商技術讓關係的建立更容易，也能夠比較敏感、同理對方的狀態。在家人方面，由於 E 的父母離婚，以前 E 的情緒很容易被父母的事情影響，現在他會讓自己保持一點距離，關係也比較正向。在親密關係方面，E 認為諮商輔導專業的訓練讓他能更妥善處理分手的階段，也有很多學習，對感情的看法也變成熟了。E 又補充有時候如果有預感即將要面對衝突或情緒化的狀況，也能先幫自己做好妥善的心理準備。

整體而言，E 認為助人專業帶給他最大的好處是讓他培養了原本所較缺乏的同理心、較能覺察自己的非理性思考跟負面的認知、也能調整自己的彈性、輔導老師的專業角色也讓他較容易獲得好感。這些正向的影響改善 E 的生活，讓 E 即使遇到挫折也能適應的好一些。而 E 曾經感覺專業帶給他比較負面的影響，大概就是家人對他的不當期待，E 儘量讓自己保持清楚的界限，避免涉入太多。

E 從未刻意統整或分化自己的專業生活和私人生活。E 認為輔導專業對他的生活帶來許多幫助，但較少感覺這樣的影響讓他對輔導工作有更多認同或學習動機。在生活中，E 儘量去覺察人際關係中的變化，覺察自己的需求並用有效的方法去獲得滋養。E 也會去思考自己在關係中能嘗試什麼改變，並且開放自己的彈性。他認為新手在開始學習諮商輔導的時候，容易過度學習專業的形象，他建議新手要儘量接納自己，適當地去放下專業學習的負擔，如果有助人的需求可以以同儕為對象，才不會影響到其他的人際關係。

(二) 參與者 E 的非專業人際生活分析結果

1. 對助人專業的看法

對助人專業的看法	核心主題	敘述
參與者 E 的看法	◇有些助人者太重視情緒	• 他覺得心理輔導太過重視情緒、太感性，不夠理性
	◇有些助人者溝通表達較不直接	• 他覺得輔導老師講話不夠簡潔，有時候有點囉唆
周遭人士的看法	◇助人者能看穿人心	• 社會大眾誤解輔導老師能看穿人心
	◇對助人者有不適當的期待與失望	• 父親期待他能輔導弟妹，結果失望 • 他人對輔導專業的不當期待與失望
	◇認同助人專業，但拒絕接受協助	• 大眾對輔導有矛盾心態，似乎認同，又拒絕接受它的幫助

2. 參與者 E 的非專業人際生活

核心主題	敘述
◇豐富而活躍的人際生活	• 他的人際生活豐富，喜好社交
◇助人專業幫助他能與家人在情緒上維持適當的界限	• 他在他的人際圈中是個名人
	• 他與家人保持和諧、有距離的關係 • 他能在傾聽父母抱怨的時候，抽離情緒，減輕包袱 • 當他預感負面情緒，能先抽離情緒以理性面對
◇大學同學提供主要支持	• 職業角色讓他被不當期待，感到壓力
◇與同儕探討自己的人際模式和自我覺察	• 他提醒自己維持界限，避免過度涉入
	• 他的大學同學最好用，能提供情緒支持 • 小時候他靠作怪引人注意，高中開始被同學注意 • 大學開始跟同學探討，並覺察人際關係
◇肯定專業訓練帶給他的種種幫助	• 他肯定專業訓練帶給他的影響
	• 他認為他的人生因此更快樂滿足
	• 他認為他因此而成長
	• 這是有意識的，不斷檢視自己所獲得的成長
◇助人專業幫助他在人際互動中更加敏銳、容易建立關係	• 他的自我概念提昇
	• 他對人際動力和情緒變得敏銳
	• 諮商技巧讓他容易與陌生人產生良好互動
	• 他學會同理，更容易建立關係 • 職業角色讓他更受歡迎

◇思考更有彈性,能克服逆境	• 他的思考變得有彈性,能更順利地克服逆境
◇助人專業幫助他妥善處理感情的結束	• 他有能力處理感情的結束,也能從中獲得學習

3. 角色的分化與統整

核心主題	敘述
◇認同專業內化帶來的好處	• 他認同專業內涵的內化,因為專業幫助他改善生活與人際關係
◇對專業角色投入與認同較少	• 他不太認同他的專業角色,學習的動機與興趣比較少,因此不曾需要刻意統整專業角色與個人角色

4. 對健康非專業人際生活的看法與建議

核心主題	敘述
◇適時脫掉專業外衣	• 適時脫掉專業外衣 • 避免對自己有過高的期待
◇學習統整專業角色與個人角色	• 可透過督導整理專業的自己 and 生活的自己 • 學習同時接納專業的自己 and 生活的自己

【參與者 F】

(一) 參與者 F 的非專業人際生活小故事

參與者 F 大學時期曾接受個別心理諮商服務,由於她肯定專業協助對她帶來的幫助,且希望學習解決自己的問題,便決定考取相關研究所。F 認為心理諮商是一個容易讓助人者心理耗竭的專業,他們必須學會自我照顧,而且不斷接受這方面的挑戰。助人者還必須有足夠的自我覺察,否則恐怕帶給個案負面的影響。F 的家人與親戚對諮商專業不夠了解,他們認為心理相關工作收入不好,工作也難找。由於 F 有許多親戚是教職人員,他們對輔導老師的印象停留在工作輕鬆、不被重視、只要跟學生說話、辦活動即可。但隨著憂鬱症的盛行,F 的親友似乎也漸漸覺得心理助人行業有其存在價值。F 觀察到有些親友,甚至陌生人,很容易對 F 開口談他們的問題,期待她能提供答案和解決方法。

目前在 F 的生活中,主要的人際互動對象是研究所同學和實習機

構同事，這些一起學習的同儕提供F一般人無法給她的支持，互動的感覺有時候像有療效的諮商關係，有時候是很一般的。F目前自己獨立生活，與家人之間接觸的時間少，但是品質良好。F將剩下的時間都留給自己，她認為獨處也是生活中重要的部份。F的支持來源主要是她自己，她相信當她有需要，研究所的師長同儕能夠懂她，又因為她對身為所上的一份子感到很認同，這些力量使她能夠處理自己的困擾。

F進入諮商領域以後，在人際生活上有一些改變。F投入在家庭的時間減少，一部份是因為研究所生活的忙碌，另外是她刻意讓自己與家人保持距離，給自己更多成長空間。以前F很容易承擔父母親的情緒，現在由於她的自我覺察能力提升，能為自己維持較清楚的界限，她便能更妥善地處理父母對她的抱怨。除了家人以外，F絕大多數的互動對象都是同儕。她曾經想要擴展自己的生活圈，但她期待的人際關係有點像諮商關係，與一般人較難建立出她要的關係。

F看到心理諮商專業帶給她許多幫助。F形容自己過去對別人的需求很敏感，現在她能敏感自己的界限，知道何時該拒絕。她也學會以更婉轉的方式拒絕，不像過去時常被情緒帶著走，現在情緒是幫助她自我覺察的良好工具。除外，F的研究所環境與訓練帶給她許多滋養，讓她能自我肯定，也能肯定別人。這些改變間接地改善F生活中的人際關係。

除了正向的影響，F也經驗過投身助人專業以後的困擾。專業發展初期，F容易投入事物的特質讓她過於投入在諮商關係中，她時常因為專業工作感到很沉重。另外，剛開始她也難以拒絕尋求協助的親友，F為此耗費很多能量，後來F應付的方法是學習覺察界限以及學習阻擋。有些長輩由於對心理諮商專業不了解，時常讓F感到需要解釋或者被質疑，F也會發展出應付的方法，讓自己免於解釋。

除了F對自己的觀察，F有一位好朋友也感受到她比以前更有自主性，能表達不同的意見。F的家人認為她以前比較順從，現在能表達也能拒絕。父親對F有更多尊重，甚至是依賴。母親則是在F身上看到自我肯定跟自主性以後，改變了原來對F一定要結婚的堅持。

F認為在研究所的學習環境中，她能夠自在地當她自己；在實習機構和晤談室內，她才是以諮商員的身份工作。F所受的專業訓練是非教條式的，在專業與生活的分化和統整的議題上，並沒有人教她該怎麼做，她都是從別人的經驗中學習。訓練的方式是鼓勵她將經驗化為知識，再將知識實踐於生活中，因此F又時常認為專業與生活其實是一體的。從她的學習與觀察中，她認為理想中的健康人際生活應該是能與不同領域的人有互動。F了解自己對同儕提供的那種深入又具治療性的人際關係有需求，因此她希望自己能有幾個同儕好友，再與

不同領域的朋友互動來活化人際生活。

F目前的人際圈小，還在學習如何將分配在生活與專業的時間分化清楚。F認為從事助人行業容易耗竭精力，也不容易接觸到其他領域的人，因此新手要儘量避免讓自己的生活圈窄化到剩下同行的朋友，應多接受其他領域的人際關係的刺激。另外，新手容易因為需要肯定而太過熱心助人，如果覺察到有困擾，應學習如何拒絕他人，並且保留足夠的獨處時間給自己。

(二) 參與者 F 的非專業人際生活分析結果

1. 對助人專業的看法

對助人專業的看法	核心主題	敘述
參與者 F 的看法	◇助人者的自我覺察很重要	<ul style="list-style-type: none"> 助人者的自我覺察很重要 自我覺察不足可能對個案帶來不良影響
周遭人士的看法	◇助人者的自我照顧很重要	<ul style="list-style-type: none"> 諮商工作的心理耗損性很大 助人者的自我照顧很重要
	◇親友不支持她進入助人領域	<ul style="list-style-type: none"> 親友不支持她進入諮商領域 親友認為輔導工作沒有未來 親友覺得輔導工作很輕鬆 親友不了解輔導工作內容
	◇漸漸肯定	<ul style="list-style-type: none"> 近來親友的看法因為憂鬱症的媒體效應有些鬆動

2. 參與者 F 的非專業人際生活

核心主題	敘述
◇他人的求助有時為她帶來困擾	<ul style="list-style-type: none"> 她感受到他人對她的專業的期待 她對別人的期待感到有壓力 親友對她的專業有信任感 她感覺自己變成別人的資源 陌生人容易向某些專業求助，包括助人專業
◇助人專業訓練讓她學會有限度的助人	<ul style="list-style-type: none"> 她敏感別人的需求並主動協助 她學習婉轉地拒絕別人，維持界限 她初期會不小心迎合陌生人的期待，專業訓練幫她敏感他人期待，並切斷期待
◇她學會適度地對別人解釋助人專業的內涵	<ul style="list-style-type: none"> 她應付某些親友的談話 她只與某些親友談話 她厭煩親友對她專業的不了解和質疑 她決絕花力氣去解釋專業工作 她選擇性地解釋專業內涵

◇狹窄的人際生活	<ul style="list-style-type: none"> • 專業技巧幫助她學習如何婉轉地應付親友 • 她目前的人際生活疏離 • 她的朋友都是相關領域 • 她很少跟親戚互動 • 她很少跟家人互動
◇以同儕為主要支持系統	<ul style="list-style-type: none"> • 她被系所和系所的同儕所支持，滋養
◇助人專業幫助她更自主	<ul style="list-style-type: none"> • 她喜歡諮商幫助她的自我更完整 • 她的大學室友覺察到她的自主性
◇渴求深入的人際關係，在同儕社群中被滿足	<ul style="list-style-type: none"> • 她難以區分諮商關係跟人際關係 • 她在人際生活中尋找類似諮商關係的人際關係，意識到自己的期待是不切實際的 • 她受限於她對好的人際關係的定義；她認為好的人際關係像諮商關係的半工作或陪伴狀態 • 她的同儕提供她比一般更深入的關係
◇偶爾她需要輕鬆的人際互動	<ul style="list-style-type: none"> • 有時候她需要一般的輕鬆的人際關係 • 她能轉換自己的專業與私人角色 • 她需要轉換角色以減輕諮商關係帶來的沉重感、負擔
◇助人專業幫助她與家人保持健康的親子距離	<ul style="list-style-type: none"> • 她與父母之間過去糾結的親子關係 • 她過度承擔父母的問題 • 她與父母保持距離 • 保持距離讓親子關係改善 • 她卸下責任 • 她給自己成長空間

3. 角色的分化與統整

核心主題	敘述
◇保有原來的特質	<ul style="list-style-type: none"> • 她維持自己有話直說的特質
◇維持時間的界限	<ul style="list-style-type: none"> • 她學習維持時間的界限，讓生活中的各種區塊之間能分清楚

4. 對健康非專業人際生活的看法與建議

核心主題	敘述
◇多元的人際生活	<ul style="list-style-type: none"> • 避免人際生活的窄化 • 儘量與其他領域有互動
◇獲得理解	<ul style="list-style-type: none"> • 幫助重要他人了解諮商
◇獨處時間	<ul style="list-style-type: none"> • 保留獨處的時間
◇維持界限	<ul style="list-style-type: none"> • 面對別人求助，學會維持界限
◇合理的期待	<ul style="list-style-type: none"> • 避免對親友有過高的期待

【參與者 G】

(一) 參與者 G 的非專業人際生活小故事

參與者 G 一開始是因為結束一段婚姻，在朋友的引介下到專業心理機構參加團體諮商和親職教育課程。G 對所接觸的領域感到很有興趣，便留下來繼續接受專業訓練。由於 G 過去有美術訓練背景，後來是以藝術治療的取向，以自由工作者身份在社區中提供專業服務。

G 認為自己接觸的專業領域只是一小部份，她目前相信她所從事的工作是幫助人改善生活的職業。G 所接觸到的助人者都非常有意思，她觀察到某些助人者喜歡當拯救者，另外，比較需要成就感和控制慾較強的人，也可能會選擇助人行業。她也接觸過一些助人者是比較有優越感的。G 覺得一般大眾認為有病的人才會接受心理諮商，因此即使想尋求諮詢，也會特別強調自己沒有問題。

G 覺察到助人專業對她的影響很大。讓 G 印象最深刻的是，過去她在社交生活中如果需要面對權威便會感到不自在，但由於自我覺察的增加，自己也慢慢找到方法讓對方尊重自己。另外在 G 於原生家庭的關係中，G 也覺得有些不同。

G 形容自己目前的人際生活很單純，工作的對象都是兒童和父母親。另外 G 也積極參與社區活動，與一些女性友人較常有互動機會。其它 G 生活裡的重要關係還包括父母手足、在專業學習認識的一些同儕。而 G 最主要的情緒支持來源還是家人和私人情誼。

G 投入在人際生活的時間，必須看她的工作量而定，但大致上 G 認為自己有許多自由的時間可以應用。G 認為自己的人際互動深度的變化，主要是因為她常能藉由分析兒童的回話，與家長深談起來，並且幫助到對方。與一般朋友的聊天也由於 G 已經習慣用心理治療的思考方式，常在無意間對朋友提供一些協助。但 G 也提到曾經有朋友回應 G 要她不要再分析了，讓 G 很不舒服。G 在這些人際事件中整理自己，幫助自己看得更清楚。在人際關係中，G 認為自己的情緒投入較沒有特別的不同，但她覺察到自己的人格特質以前比較討好，現在較能分辨誰是可以深交的朋友，也不會像以前那麼在意失去友誼。

整體而言，助人專業帶給 G 的正向影響是，G 變得比較清楚別人的訊息和目的，比較少造成誤會，或讓情緒隨意出現；G 的人際界限也比以前清楚。G 舉例自己在原生家庭中原本是順從討好，不太被重視的成員，現在家人知道她有主見，需要被尊重，有時候也會依賴 G 的意見，這些改變很明顯。在其它的關係中，G 提到有一些家長會一直問 G 問題，G 能夠了解對方的需求，便會同理安撫對方。G 的朋友曾經回饋，G 很能聽到別人背後想說的話，即使是不熟悉的對象，似乎也能談得深入。G 的父親也說她現在講話很有道理。

G 主要是以形式架構來分化專業與私人生活，在家的時候，G 面對孩子就是一個母親的身份，能接納自己犯的錯，也能允許自己有情緒；但是當某人與 G 約定好一個時間，或者拿出一張圖來分析的時候，G 便在這樣的形式中扮演一個專業的工作者。G 是後來才能做到這麼清楚的分化，她一開始因為討好和熱心，很容易給予協助；後來 G 會主動表達自己的困難，請對方另外約時間。但 G 在專業上的學習也融入在生活中，G 舉例自己教小孩的時候，能克制情緒先思考清楚，再和孩子坐下來好好談，孩子也喜歡這樣的互動。

G 在接受專業訓練的過程中，老師會聊到這些議題；基本上老師比較建議專業和私人生活分化清楚，但 G 也看到有一些情況是能允許特例的。G 認為自己的人際生活目前不算健康，生活圈太狹窄，互動對象以兒童居多，平衡也不夠。G 建議新手不要急著助人，要先幫助自己。G 接觸到一些助人者由於急於助人，變得很問題解決取向，她覺得那樣的專業很容易壓迫到個案。因此助人者應該先用自己的所學來檢視自己。

(二) 參與者 G 的非專業人際生活分析結果

1. 對助人專業的看法

對助人專業的看法	核心主題	敘述
參與者 G 的看法	◇她著重於改善個案生活的實務工作	<ul style="list-style-type: none"> • 她對專業領域的接觸不多 • 她著重於實務所需 • 她主要是幫助個案改善生活
	◇有些助人者對自己的議題不自覺	<ul style="list-style-type: none"> • 她認為有些助人者喜歡當拯救者 • 有些助人者對自己的問題不自覺 • 她認為助人者也是會有問題的
周遭人士的看法	◇病人才需要求助	<ul style="list-style-type: none"> • 大多數人覺得助人專業是有病的人才需要的 • 大多數人排斥接受心理治療
	◇專業人員沒有問題	<ul style="list-style-type: none"> • 有些以為專業人員沒問題

2. 參與者 G 的非專業人際生活

核心主題	敘述
◇人際生活單純，以婦女、兒童為主	<ul style="list-style-type: none"> • 她目前的人際生活很單純 • 她的工作或是生活都是接觸小孩子和社區活動中的婦女
◇不夠平衡、但令人滿足	<ul style="list-style-type: none"> • 她的人際生活時間取決於工作量

的人際生活	<ul style="list-style-type: none"> • 她工作時間短，可以兼顧人際生活 • 她覺得她的人際生活只跟小孩與家長相處，不夠平衡，不算健康 • 她滿足於目前的人際生活
◇助人專業幫助她改善人際模式，不再討好和恐懼權威	<ul style="list-style-type: none"> • 以前她有一些固定的人際模式讓自己不舒服 • 她不再為了融入團體而討好別人 • 她找到互相尊重的人際互動模式 • 她克服面對權威時的不舒服
◇她在生活中善用專業幫助朋友	<ul style="list-style-type: none"> • 親友常求助於她的專業 • 她以藝術治療的方式幫助親友 • 有時候她與親友只是一般聊天或尋求安慰
◇習慣分析的思考方式也曾激怒朋友	<ul style="list-style-type: none"> • 她在聊天中不經意以分析方式思考 • 分析思考習慣曾經激怒朋友 • 專業變成罪名，使她的意圖被誤會 • 別人對她的思考方式，反應不同 • 現在她清楚自己要的是什麼
◇專業幫助她有更多自我了解	
◇專業幫助她有更高的人際敏銳度	<ul style="list-style-type: none"> • 專業幫助她了解別人傳遞的訊息與意圖 • 看清楚別人的意圖讓她對一些人變得更包容，或者更不包容 • 一個舊識覺得她理解能力強，能深談
◇學會適度地提供協助	<ul style="list-style-type: none"> • 專業帶來的壓力之一是很多媽媽的求助電話 • 她理解那些媽媽的心急，會適當安撫情緒。但她認為需要問題解決的人會另約時間親自來。 • 家人也會求助（姐姐），她同樣安撫姐姐的情緒。 • 她會對姐姐說明專業的限制（雙重角色）
◇與家人的關係改善，變得更被尊重和重視	<ul style="list-style-type: none"> • 專業對她的家庭關係幫助最多 • 以前家人覺得她沒能力，不重視她的意見，使她感到不舒服 • 以前她聽話又討好 • 以前姐姐總是否定她的意見或說話不客氣 • 現在姐姐會尋求她的意見 • 爸爸覺得她變穩定，講話有道理 • 爸爸的看法變了可能跟家庭結構改變有關

3. 角色的分化與統整

核心主題	敘述
◇工作與生活有界限	<ul style="list-style-type: none"> • 她在家裡只扮演一般媽媽的角色，也有正常的情緒

◇實踐專業於生活中	<ul style="list-style-type: none"> • 工作以外的時間她只扮演個人角色 • 工作中扮演專業角色 • 她將所學應用在生活中 • 專業讓她生氣時會儘量先理性思考 • 有時候她分析孩子，或跟孩子談 • 孩子也喜歡跟她談
-----------	---

4. 對健康非專業人際生活的看法與建議

核心主題	敘述
◇助人者應常自我檢視	<ul style="list-style-type: none"> • 她認為助人者自身的心理健康狀態很重要 • 她認為助人者可定時接受督導和心理諮商 • 她建議專業人員先幫助自己、檢視自己 • 她遇過資深專業人員是需要協助而不自知的
◇自我接納、保持開放	<ul style="list-style-type: none"> • 有些專業人員不能接納、承認自己的限制 • 專業人員應該要保持開放 • 專業人員應該要放下專業權威

【參與者 H】

(一) 參與者 H 的非專業人際生活小故事

H 大學主修兒童與家庭學系，有機會修習心理學課程和參與校外義務工作，便開始發展對心理諮商的興趣，也進一步進應用心理研究所。H 陸陸續續累積了許多諮商輔導的實務經驗，當兵退伍以後 H 正式在社區心理衛生機構任職，工作內容十分多元，但也因機構內的人力不足導致 H 開始感覺耗竭而決定離職。H 目前已經在大專院校擔任兼任輔導老師三年，工作內容以直接服務為主。H 形容兼任老師有點像機構的過客，和工作夥伴互動的機會不多，對機構的認同跟投入的程度也跟同事不一樣，在權限的拿捏上也必須比較費心。另外，個案量過多或過少，工作的不穩定以及被機構評價的不舒服感受，H 也會與其它兼任的同行好友互相分享。

H 理想中的助人專業有點像巫師的工作，主要是去照顧心理上有需要的人，雖然助人者賦有權力，但是卻是孤單的。H 形容他所觀察到的助人者社群，常給人溫良恭簡讓的感覺，可是 H 也覺得助人者太客氣有禮，太少出現攻擊性與衝突性，有時候有點假；同時許多助人者也太相信心理諮商了。H 感覺週圍的人認為助人行業是一種提供建議跟看法的專業，曾經有鄰居和朋友求助於 H，H 也採取過一些介入的行動。然而有時候助人者的工具化讓 H 有被剝削的感覺；H 現在都

會考量交情，有時候提供資源就好。

關於 H 目前的人際生活，H 特別提及自己在參與某個行動研究團體的過程中，與同儕互相支持分享，很有普同感。由於在討論中覺察到自己在人際上的孤單，H 從去年起便開始跟機構的同事有更多互動來促進工作關係，也會主動告訴非同行的朋友自己的需求。H 提到自己在接案工作上的心得，比較難以跟非同行的朋友分享，主要還是找同儕討論，H 有一個熟識的同儕時常在專業和生活上提供許多重要的支持。H 認為助人者必須不斷檢視專業中和生活中的自己，因為這兩個部份關係緊密；他舉例自己難以區分工作日誌和日記，內容時常有重疊之處。H 進一步舉例自己曾經在生活中對社交情境感到排斥和焦慮，後來反省原因是由於 H 的工作內容充滿深入的諮商關係，加上工作的形態比較少有社交的機會，所以久而久之變得不習慣社交的緣故。至於 H 與家人的關係，家人曾抱怨 H 無法用對待個案的方式對待他們，與家人之間較疏離，且 H 較少從家人那裡獲得支持，目前他選擇以保持距離的方式來減低衝突。

H 覺察到助人專業對他人際生活的影響。H 投入在人際生活的時間減少了，主要是因為不論身為專任或是兼任助人者，工作時間都與別人不同，較難配合。H 不確定是因為助人專業，或是個人因素，讓自己因為生活空間與朋友不同了，變得缺乏社交的動力；H 也發現自己變得較保留，同樣也是缺乏讓朋友了解自己想法的動力。在人際互動的深度上，他覺察到自己會想要更快地進入較深入的人際關係而不要耗費太多時間在初期的表面關係裡。同時 H 在人際關係中也變得較能看清楚彼此的狀態、對動機敏感、或區分出是誰的議題，但這樣的清晰讓 H 有時候感覺蠻累的，且這種疏離也使 H 較難照顧到對方的感受，H 現在會儘量多作同理。

整體來說，助人專業對 H 的確帶來許多好處，例如 H 學習如何清楚度日、在人際關係裡面是容易親近，可以信賴的。他較不喜歡的是下班以後仍然被當成心理諮商師使用，時常需要表達出自己的界限；H 說他目前還在學習如何處理別人對助人者的高度期待，彷彿助人者不應該有任何問題。H 克服的方式是適當的隱瞞自己的職業以避免他人的刻板印象和不適當的期待，而 H 自己也嘗試不要太過學理，把事情分析的太清楚，並且承認自己的限制，接納自己，也接納別人有他們的看法。

H 從重要他人那裡獲得的回饋，隨著專業發展的過程有一些變化。H 提到，大學時期因為學了同理心，能同理支持母親的問題，所以跟母親比較親近。後來 H 比較從系統的觀點來檢視自己的家庭，能理解父親的狀況，也開始與母親有衝突，從母親那裡獲得的回饋自然就比較少正向的。H 的非同行的老朋友，認為即使和 H 聊天，也能有

一些效果；但 H 認為那樣的效果除了自己的專業，還有與老友之間的信任關係。另外，H 的親密伴侶曾覺得 H 在關係中很假，但伴侶同意跟 H 談話很能幫助他澄清想法。

在專業與私人生活的分化上，H 認為自己在時間管理上需要再加強，必須衡量自己的狀態，該拒絕邀約的要適當拒絕，H 舉例自己曾經給學生自己的聯絡方式，而給自己造成困擾。但從另一個角度來說，生活與專業又是密不可分的，H 說自己有一陣子在專業學習上較不積極，但投入較多時間整理自己，其實也是專業上的提昇。H 過去接受的專業訓練雖然沒有直接提及上述議題，但都很鼓勵助人者去檢視人與專業這兩部份，H 也曾經參與同儕支持團體，有許多生活議題的分享。

H 認為助人者要有健康的人際生活，可以爭取適當的個案量，並且建立能互相了解的專業社群。助人者和其它人一樣，都需要家人、親密關係、其它人際關係；助人者應對社交關係保持開放，不要太挑剔。H 嘗試過的方法是，在工作商儘量跟工作夥伴建立關係，在生活中也主動與人連結，或只是好好維持舊有的關係。H 期盼助人者社群有更多人與人之間的連結，而不只是利益上的關係。H 建議新手在這方面可以多聽多討論，每個人的經驗恐怕都不太相同，還等新手們自己去體驗。

(二) 參與者 H 的非專業人際生活分析結果

1. 對助人專業的看法

對助人專業的看法	核心主題	敘述
參與者 H 的看法	◇像巫師	• 他覺得諮商師有點像巫師，孤單、神秘、有權力
	◇溫良恭儉讓	• 他覺得專業社群的特質是溫良恭儉讓
	◇不夠真誠	• 他覺得有些助人者不夠真誠
	◇忽略專業的限制	• 他感覺助人者常忽略專業的限制，太相信專業能助人
周遭人士的看法	◇助人者是求助對象	• 他人覺得助人者是可以求助的對象，他曾遇到這些狀況

2. 參與者 H 的非專業人際生活

核心主題	敘述
◇人際生活狹小，部份原因跟兼職工作時間規劃有關	• 他覺得朋友太少 • 他的工作時間都跟別人不一樣，因此影響人際生活的量

◇與不同行的朋友較難深入	• 他與高中好友較難深入分享
◇主要的支持來自同行情誼	• 他有一個同行朋友是主要支持系統
◇試圖在兼職工作中建立工作人際關係	• 他參與同儕團體，互相支持 • 他的工作人際關係比較表面 • 他主動改善工作人際關係
◇厭倦社交，尋求深入的人際關係	• 同行朋友較能滿足他對關係的高度要求 • 他對表淺的社交關係感到厭煩
◇與家人保持有情緒界限的適當距離	• 他在母子關係中能站在更清晰客觀的立場，有情緒界限的互動 • 他和母親保持和諧的距離 • 諮商專業使我不想再壓抑自己
◇更敏銳的覺察能力	• 他對別人和自己有更敏銳的覺察
◇別人對他的高度期待和求助行為，有時讓他困擾	• 他的職業讓人信賴 • 他的職業角色讓人有過多期待，有時造成困擾 • 有時候他被當成專家，被求助 • 他有被使用的感覺，會不舒服 • 他感覺別人期待他沒問題，像一種典範 • 他簡單回應，維持界限
◇善用專業幫助朋友把事情看得更清楚	• 談話中，他幫助伴侶看得清楚 • 談話中，他幫助朋友看得清楚

3. 角色的分化與統整

核心主題	敘述
◇專業與生活很難分開	• 他覺得專業與生活很難分開（舉例日記與工作日誌也分不開）
◇學習有界限的時間規劃	• 他還在學習如何把時間更有界限地規劃

4. 對健康非專業人際生活的看法與建議

核心主題	敘述
◇適當的個案量	• 健康的人際生活就是接適當的個案量，為非專業人際生活保留能量
◇有同儕支持	• 健康的人際生活就是有同儕支持
◇主動與人聯結	• 他採取的方式是主動與人聯結，不論是工作中或生活中
◇真誠的同儕友誼	• 他建議助人社群間有多一些人與人的關係與互動，不只利益關係
◇多聽多看多討論	• 他建議新手多聽多看多討論

【參與者 I】

(一) 參與者 I 的非專業人際生活小故事

參與者 I 在高中時期，本想念哲學或醫學，後來覺得心理學能幫助他更了解自己 and 他人，是個實用而基本的知識，便決定大學主修心理學。I 大學的時後常接觸研究生，希望自己能有相同的批判思考能力，加上對未來就業方向感到困惑，於是畢業完兵，擔任一年研究助理以後，便接著念研究所。I 目前就讀心理研究所碩士班三年級，一邊以心理師的身份在醫院精神科全職實習。

I 觀察到在國內助人專業有其必要性，但它似乎尚未擁有足夠的社會支持和資源。助人者社群很多元，但是氣度、同理、關懷、和包容的特質，在助人領域中是較常見的。至於親友對助人行業的看法，I 認為較熟悉的親友對 I 不會有特殊待遇和刻板印象，彼此是專注在互動中的。不熟悉的親友才會對 I 和 I 的工作感到好奇，覺得助人者可以敏感到和別人不一樣的細節。

I 認為助人專業對他的影響是，他變得較容易與人建立關係，也觀察到自己有更多自省的動力，變得更謙遜，也變得更能同理他人。剛開始的時候 I 時常覺察自己的外控，但是後來他比較能夠接受自己這個部份。

因為實習工作與課業的關係，I 沒有特別的社交生活。週一到週五的時間都投入在工作和專業學習，週六則是重要的獨處時間，週日才有些許的人際互動。I 與同儕之間大多以討論專業跟生活話題為主；跟其它領域的朋友只是單純吃飯聊天。I 與親密伴侶之間，主要是他單向地提供支持；I 與家人之間則是互相關心生活狀況。I 也喜歡玩網路遊戲來滿足樂趣的需求，遊戲中有一些短暫而有趣的人際關係。I 特別提及自己的人際需求比較少，需要情緒支持的時候，主要還是靠自己。

I 認為自己目前的學習者角色，讓他將更多時間投入在專業上，他想象未來的生活中，自己將會有更多人際互動，但 I 也認為自己將仍需要許多獨處時間。

I 認為自己在助人專業中獲得許多個人成長，專業的訓練讓他更敏銳，也更能理解他的原生家庭，對家人有更多包容和行動力。但 I 並不確定這些改變是否單純因為專業訓練的關係。

在助人專業的正向影響上，I 感覺自己以前比較權威、習慣用黑白分明的方式來看事情、說話語氣直接而果斷，也比較任務導向；現在的他較能夠接納模糊性，也會避免太過表達自己的主觀。I 舉例自己如果覺察到互動對象有表達的困難，便會更克制不讓自己影響到對方的表達，但他並不喜歡專業人員之間的彼此不表態。I 以前常擔任

帶領的決策者，現在他會儘量留空間和選擇給別人，覺察到自己和他人的需求，不論是主動或被動感覺都比以前自在，也更有彈性。在負面的影響上，由於I理解事物的不同觀點時常延伸出不同的答案，便必須面對模糊的焦慮，他形容有時候模糊過頭，自己消失了，也變得無法有效作決定。但I認為這個現象較不影響到他的人際關係，因為I互動的對象大多也認同模糊。

I說他喜歡獨處，也喜歡跟朋友相處。I的理想生活是工作與私人生活之間有清楚的界限，能夠因為場所的變換而自然地分化。關於這些議題，I只有在與同儕之間開玩笑或討論才會談到。I個人認為健康的人際生活很難定義，只要個人覺得開心自在，希望改變的時候能夠有足夠的彈性即可；他自己有時候會主動邀約朋友來平衡自己的人際生活。I建議新手要先喜歡自己，自己的人際狀況，自己的生活，才能喜歡別人，才能更一致，也才能當個案的好示範；I認為助人者要先把自已照顧好，才能照顧個案。

(二) 參與者I的非專業人際生活分析結果

1. 對助人專業的看法

對助人專業的看法	核心主題	敘述
參與者I的看法	◇ 助人者社群很多元 ◇ 有氣度	<ul style="list-style-type: none"> 他覺得助人者社群很多元 助人者社群中有氣度的人比較多：能包容、同理、關懷
周遭人士的看法	◇ 熟人沒有特殊看法 ◇ 其他人對專業好奇 ◇ 社會大眾尚無法支持助人專業	<ul style="list-style-type: none"> 與他熟識的人對他的職業沒有特殊看法與期待 不熟識的人會好奇、覺得神奇 他認為社會大眾肯定心理治療，但還沒準備好支持心理治療專業

2. 參與者I的非專業人際生活

核心主題	敘述
◇ 私人生活時間少，人際生活較狹小	<ul style="list-style-type: none"> 實習工作讓他人際生活狹小 他期待接觸多一點活動跟人際生活 他在網路遊戲中有少許人際互動 他用網路跟舊識互動 週日他與親密伴侶或朋友有一些輕鬆的人際互動 他跟家人偶爾關心彼此生活
◇ 重視獨處	<ul style="list-style-type: none"> 他週末有零碎時間獨處 他十分重視獨處，每天都需要

◇主要支持來源是自己	<ul style="list-style-type: none"> • 他親密需求較低 • 他不需要情緒支持 • 他的情緒支持就是他自己
◇個人成長因素讓人際生活有些改變	<ul style="list-style-type: none"> • 他認為他在人際生活中的改變有一部份是個人成長因素的影響
◇透過理解家人,更主動關心	<ul style="list-style-type: none"> • 專業幫助他更理解某些事情,間接改變生活 • 他對家庭由更多理解,所以主動表達關心
◇對他人有更多關注	<ul style="list-style-type: none"> • 他為別人留下更多表達的空間,尤其是跟較沒主見的人相處時 • 專業訓練讓他關注到別人 • 以前他很自然的直接表達需求,現在他也會關注別人的需求
◇助人專業的學習幫助他更接納模糊	<ul style="list-style-type: none"> • 他對過度模糊會反感,焦慮 • 模糊性讓他有時候難以做決定 • 他儘量去理解,儘量去承受模糊 • 過去他相信真理,相信正確答案 • 專業的多元觀點,讓他能夠接納模糊、忍受模糊
◇自我覺察使他更有彈性	<ul style="list-style-type: none"> • 專業帶給他更多覺察,也能更有彈性

3. 角色的分化與統整

核心主題	敘述
◇時間與場域的界限	<ul style="list-style-type: none"> • 他對工作與生活的環境有界限,在實習機構實習跟看書 • 他對工作和生活的時間沒界限,可能遲到或晚下班,學習更有界限

4. 對健康非專業人際生活的看法與建議

核心主題	敘述
◇滿意的生活	<ul style="list-style-type: none"> • 健康的人際生活取決於主觀的滿意度 • 對生活滿意,才能在個案面前更一致地當一個楷模

【參與者J】

(一) 參與者J的非專業人際生活小故事

參與者J從高中時期就對心理相關書籍充滿興趣,加上J的同學觀察到J對人的高度敏感性,使她更確定自己的生涯志向,便首次反

抗權威的父親堅持選填心理復健系為大學志願。J 進入大學就讀以後對學習環境感到失望，是一直到大四在醫院實習，才開始比較認同心理助人行業。大學畢業後 J 受邀到醫院從事心理師的工作，目前已累積六年的實務經驗，並一面在研究所碩士班進修。

J 觀察到助人行業中不同的領域間缺少合作，主要原因一來是助人者大多較有主見和獨立判斷能力，二來是由於助人者的強烈助人動機導致各方面都想涉獵的結果。J 認為許多助人者進入助人行業可能與滿足自己的需求有關（例如成就感，或者助人的快樂），但後來會比較回歸到內在肯定的層面。至於 J 親友的看法，J 笑言家人是較難溝通的一群，家人會懷疑 J 的工作會影響她的心理健康，直到現在 J 還需要對家人澄清，而 J 也習慣不要太認真去回應家人的某些玩笑或誤解。在友誼方面，J 的新朋友常對她的職業感到好奇，讓 J 有時候會懷疑別人是因為職業才接近她。J 的老朋友大多肯定她的職業，認識較久的朋友不會對她有不適當的專業期待。

J 主要的非專業人際關係是家人、中小學的同班同學、前男友的朋友，以及現在一起工作的同行；J 的主要情緒支持來源還是以同行或不同行的舊識為主。適婚年齡的 J 感覺自己的工作性質較難與其它領域的異性有接觸，而 J 不偏好與同行的異性交往。另外，進入助人領域以後的 J，投入在人際關係的時間並沒有改變，但有發現別人對她會比較容易自我坦露。J 認為情緒分享可以幫助關係的深入，J 也樂於分享，然而異性卻時常表示 J 的情感坦露太少，太過理性，加上有時候別人覺得 J 在扮演心理師，讓 J 感到有點困擾。J 曾想要尋求專業協助，但生活周遭就有許多助人者能夠跟她聊。

J 認為助人專業帶給她最大的好處是助人者的光環很容易吸引新朋友，而且朋友也容易與 J 深入分享。但是在互動中，J 會根據對方是否真誠來設下適當界限。另外，在危機狀況中，J 的專業也讓她較容易冷靜處理自己和他人的情緒，J 舉了兩個例子：一次是 J 和前男友分手時，她能在混亂中理性思考，並且妥善處理關係的結束；另一次是在家庭衝突中，J 首次意識到自己能扮演安撫父母情緒的角色，這讓她印象深刻。至於助人專業帶給 J 的困擾，在家庭中主要是家人對她從事助人專業較少表現出支持，但又期待她能發揮一些助人者的功能。曾經有朋友給 J 的一些正向回饋包括：心理師的看法果然與眾不同，以及 J 處理分手的方式令人讚嘆。

J 的人際生活對她的意義是提供支持、提供資訊以及幫助 J 成長。但她形容自己太過重視別人的需求，敏感度又高，加上別人常期待 J 應該要能了解他們、能控制脾氣、要貼心、能問題解決，使 J 感覺別人較難同理她，而她也較容易變成單向的照顧者，這些都是她希望避免的狀況。

在專業與個人生活的分化上，J 形容自己以前較排斥生活中有職業病，現在能接受工作角色就是她的一部份，偶爾也會跟朋友分享對個案的看法。J 認為擁有健康人際生活的助人者，要勇於自我揭露，與他人分享，不怕付出，並且用心經營人際關係。J 觀察到有些助人者情緒很疏離，她相信保持熱情對一個助人者而言是非常重要的。J 也建議新手不要害怕自己的能力不好，要悅納自己的限制。

(二) 參與者 J 的非專業人際生活分析結果

1. 對助人專業的看法

對助人專業的看法	核心主題	敘述
參與者 J 的看法	◇缺乏合作關係與專業分化	<ul style="list-style-type: none"> 她認為專業人員大多有主見，難以互相合作，且因為助人心切，專業分化不清楚
	◇助人的需求	<ul style="list-style-type: none"> 她認為許多人的初期助人動機是為了滿足自己的需求
周遭人士的看法	◇病態的工作環境	<ul style="list-style-type: none"> 家人質疑她的工作會讓她生病 她難以跟家人溝通、解釋
	◇不合理期待	<ul style="list-style-type: none"> 她討厭新朋友以為心理師會看穿人心 他人期待心理師沒脾氣，貼心，能了解別人沒說的話

2. 參與者 J 的非專業人際生活

核心主題	敘述
◇擔心別人的交友動機跟職業角色有關	<ul style="list-style-type: none"> 她擔心別人因為對職業好奇而接近她 她不喜歡不熟的人利用她的職業功能 有時候她保留自己的職業資料
◇能敏感他人需求	<ul style="list-style-type: none"> 她對別人的需求敏感，有好處與壞處 別人會期待她一直對人的需求保持高度敏感 別人期待她知道人家心裡想的
◇願意善用專業幫助人	<ul style="list-style-type: none"> 只要別人直接跟她談問題，她會願意 她不喜歡別人試探性求助
◇因職業角色被誤會	<ul style="list-style-type: none"> 她因為職業的關係，被誤會是以專業角色跟人互動
◇他人容易與她深入分享	<ul style="list-style-type: none"> 專業讓她能分享他人深入的想法 別人很容易與她深入分享
◇專業訓練讓她能妥善處理分手	<ul style="list-style-type: none"> 專業幫助她妥善處理分手危機 她能隔離情緒，理性處理關係的結束 她再危機中敏感自己的需求
◇專業角色帶來親密	<ul style="list-style-type: none"> 她對別人的需求敏感，愛照顧人

關係中的不公平期待	<ul style="list-style-type: none"> • 伴侶期待心理師能在親密關係中調適 • 伴侶對心理師的不公平期待 • 她反省自己太過照顧人
◇專業角色和習慣使她難以建立親密關係	<ul style="list-style-type: none"> • 她避免與同行發展親密關係，讓生活太狹窄 • 她難以建立親密關係 • 她對別人與她親近的動機感到困惑 • 她的理性和澄清的習慣，讓親密關係難以發展 • 她把自己抽離，比較容易看清楚 • 她與異性互動，不容易深入分享情感
◇專業角色在家庭危機中發揮功能	<ul style="list-style-type: none"> • 有時候因為工作，她較少經營家庭關係 • 她在家庭中獲得較少的肯定 • 她的專業讓她在家庭危機中發揮作用，安撫父母情緒
◇主要支持系統是朋友和同行	<ul style="list-style-type: none"> • 她的支持系統是同行和非同行朋友 • 如果有必要，她會考慮尋求專業協助 • 她沒有尋求專業協助，因為同行朋友就能談 • 同儕能提供支持，但前輩較能實質協助

3. 角色的分化與統整

核心主題	敘述
◇在工作中有專業形象	<ul style="list-style-type: none"> • 她上班跟下班的形像差距很大 • 她在生活中偶爾會想到、提到個案
◇接納專業是生活的一部份	<ul style="list-style-type: none"> • 她慢慢接受職業就是自己的一部份 • 她不刻意劃分專業和生活

4. 對健康非專業人際生活的看法與建議

核心主題	敘述
◇開放自己	<ul style="list-style-type: none"> • 她認為要勇於自我揭露，願意分享
◇保持熱忱	<ul style="list-style-type: none"> • 在工作和生活中都儘力保持熱忱態度
◇悅納自己	<ul style="list-style-type: none"> • 悅納自己的不足

【參與者 K】

(一) 參與者 K 的非專業人際生活小故事

K 從高中時期就對心理學有神秘深奧的印象，因此大學很自然地選擇就讀心理系，並一面參加校外的助人義務工作。畢業後 K 在國內累積相關工作經驗，包括醫院研究助理和社區義工訓練，再進一步到

國外念心理學，並在社區中心擔任輔導員。此後 K 又接受社工的訓練，在醫院和社區從事社會工作。K 回到國內不久，目前從事社區的心理衛生工作，負責許多初期預防的規劃。

K 尚未有較多的機會接觸其它領域，但 K 認為助人工作在台灣仍需更多開發和行銷。K 也觀察到助人者社群的某些共同特質包括：較高的助人熱忱、與人談話中常出現職業病、敏感度高、對自己和他人有較多尊重，但還是有個別差異的存在。K 覺察親友會期待助人者能夠了解別人心裡的想法，以及提供問題解決；但所幸 K 的親友多年來對助人工作都已經有相當的了解。

回國工作後，K 發現各行各業的朋友都很忙，聚會時間少，只能維持原來的朋友；K 目前的主要人際關係是工作中的同事、以前的同儕、家庭、原生家庭以及老朋友。K 與原生家庭之間的感情非常親密，互動也能夠深入，他們是 K 很重要的支持來源。另外，K 與非同行的外籍伴侶目前在國內定居，K 認為經過她嚴格篩選而終於結合的伴侶，與自己之間是一種互相治療的關係。

K 的朋友不少，但是好朋友不多。K 形容自己對人際關係比較挑剔，對表面化的關係沒有興趣，比較偏好與敏感度高、能互相同理的對象較深入地互動。K 有一些不同領域的老朋友能夠提供這樣的互動，但由於工作量和時間的關係，K 不常與這些朋友聯絡，但每次互動的程度還是很深入。K 發現自己生活中的互動對象還是以同行為主，她特別提到一位同行的好友，這位好友包辦了 K 對友誼的許多需求。

K 認為助人專業幫助她變得更有彈性，對人的刻板印象較少、較能尊重他人，並且有更多的理解和接納、並且在幫助別人的過程中獲得許多成就感。K 也注意到自己在人群中變得較隱藏自己、聽比發言多、留意他人的需求比注意自己更多也較不會主動介入團體；尤其在大團體中，K 看到自己變成一個更低調的人。另外，K 在人際關係中也變得比較挑剔、比較保留，對於新朋友會花更多時間試探。這些現象對 K 來說，都是一種個人的取捨。

K 同意專業和個人的角色密不可分，在人際關係中，K 很自然地站上助人角色的位置，而不感覺有任何包袱；專業變成一種個人特質，K 很自然地會去聽、了解、接納、回應他人的問題，並因為關心而有情緒的投入。但 K 也提到自己時常碰到不熟的朋友，在不適當的時間來尋求協助；K 雖然會儘量去助人，但有時候也會覺得有負擔，而採取轉介和提供資源的方式來應對。

K 所受的訓練多少都有涉及到助人者的自我照顧，但更多的學習是來自與同儕分享經驗。K 認為每個助人者的取捨跟需求都不同，因此對健康的人際生活也有不同的定義；對 K 來說，人是社會性動物，

還是需要有一個團體或一些人際關係可以提供情感支持才好，而專業與個人的角色在這些人際互動中也是交錯而融合的。

(二) 參與者 K 的非專業人際生活分析結果

1. 對助人專業的看法

對助人專業的看法	核心主題	敘述
參與者 K 的看法	<ul style="list-style-type: none"> ◇專業需要繼續發展 ◇有助人熱忱 ◇講話職業病 ◇深入的人際互動 ◇敏感 ◇尊重 ◇個別差異 	<ul style="list-style-type: none"> • 助人專業正在發展，需要更多行銷、推廣 • 她認為助人者大多有助人熱忱 • 助人者講話有職業病 • 助人者可能會偏好深入的互動 • 助人者較容易與人深入互動 • 助人者敏感度高 • 助人者尊重別人 • 助人者社群有個別差異
周遭人士的看法	<ul style="list-style-type: none"> ◇他人對助人者有高期待 	<ul style="list-style-type: none"> • 別人覺得助人者能解讀心理 • 別人期待助人者能為問題提供答案

2. 參與者 K 的非專業人際生活

核心主題	敘述
◇維持原有的深入友誼	<ul style="list-style-type: none"> • 她與朋友因為忙，難得聚會 • 她與老朋友很少碰面，但是互動深入 • 她維持固定的人際圈 • 大家將重心放在家庭，難得聚會
◇家人的支持	<ul style="list-style-type: none"> • 她與原生家庭關係緊密 • 她的主要支持系統是家人與先生
◇同行情誼	<ul style="list-style-type: none"> • 她有一個最好的同行私交，能提供她專業跟生活上的支持
◇重質不重量的人際生活	<ul style="list-style-type: none"> • 她重視人際生活的質勝於量
◇其他因素：人格特質因素	<ul style="list-style-type: none"> • 人格特質與專業都影響她的人際生活
◇對社交情境感到壓力	<ul style="list-style-type: none"> • 她對於社交情境感到壓力 • 她在社交場合感到不自在 • 她對表面的關係感到不自在 • 她在大團體中比較保留、低調

◇對重要他人情緒投入深	<ul style="list-style-type: none"> • 她在人際互動中投入的情緒更深 • 家庭成員間互動是深入的 • 她對家人情緒投入多 • 她對朋友的情緒投入要看交情 • 她對老朋友的情緒投入很深 • 她會感受到朋友的生氣、難過
◇對人際關係的高要求	<ul style="list-style-type: none"> • 她覺察自己對人際關係挑剔 • 她對人際互動的品質要求高
◇在人際關係中的保留態度	<ul style="list-style-type: none"> • 她對新朋友要花很長的時間試探 • 她對新朋友保留，不平等地分析 • 人際互動的深入需要雙方的投入 • 不平等的投入使互動有所限制 • 她習慣對人際關係挑剔 • 挑剔是擴展人際關係的阻力 • 她選擇追求人際關係的品質多過量
◇與親密伴侶間深入的互動	<ul style="list-style-type: none"> • 專業影響她的親密關係 • 她對親密伴侶的選擇是挑剔的 • 她先生能跟她有深入的互動 • 她先生能跟她有雙向的深入互動 • 她先生像是她的治療師
◇更能接納人	<ul style="list-style-type: none"> • 她的彈性變大，對人較少偏見 • 她對別人的看法變得有彈性，能接納
◇尊重人	<ul style="list-style-type: none"> • 她變得更尊重人，以及每個人背後的故事
◇助人的成就感	<ul style="list-style-type: none"> • 在非專業人際生活中助人，讓她得到成就感
◇被求助的負擔	<ul style="list-style-type: none"> • 如果不熟的人在不當的時候求助，才是負擔 • 協助她的朋友不是負擔 • 是不是負擔要看時間 • 她盡力關懷朋友的需求 • 雖然會掙扎，但通常她傾向助人 • 這不是困擾，只是偶爾耽誤時間 • 有時候她只提供資源跟轉介 • 有時候她必須照顧自己的狀態

3. 角色的分化與統整

核心主題	敘述
◇專業角色與個人角色自然融合	<ul style="list-style-type: none"> • 她在人際互動中很自然地站到專業角色上，會傾聽、同理

- 即使跟好朋友互動，她也偶然帶著專業角色
- 人際互動中角色是交錯的，專業跟她這個人是融合在一起的
- 她認為專業技巧成為她人格特質
- 在平常的互動中就會有專業角色
- 她不認為專業角色是包袱

4. 對健康非專業人際生活的看法與建議

核心主題	敘述
◇個人選擇	<ul style="list-style-type: none"> • 她覺得健康的人際生活是個人的
◇深入、支持的人際關係	<ul style="list-style-type: none"> • 她有無話不談的對象 • 她認為有幾個無話不談的好友就是健康的人 • 人是社會動物，需要朋友

【參與者 L】

(一) 參與者 L 的非專業人際生活小故事

參與者 L 就讀心理研究所在職班，目前以自由工作者的身份從事心理治療工作。L 大學時期念的是廣告設計，在暑期打工中接觸到心理治療工作並產生興趣，才「誤打誤撞」進入助人行業。一開始 L 經歷更換跑道的掙扎，但幾次有機會受邀與其它助人者合作，興趣更為濃厚，加上 L 與兒童青少年個案工作時遇到的挑戰，使他想進一步接受更完整的專業訓練。L 在研究所的學習便是一面吸收新知識，一面消化舊經驗的辛苦過程。

L 對助人行業的看法有一些演變：從初期較理想性地認為助人行業是為了解決他人的困難與痛苦，到現在期望助人專業如可協助自己跟個案一起提昇。而 L 在專業發展過程中也觀察到助人者社群其實很多元，有一部助人者比其它人對人際關係的要求較高。另外，助人專業的訓練似乎強化助人者想當好人的部份，凸顯較少與人衝突、說話婉轉以及態度溫暖的一面。L 感覺親友對助人者有一種「心理狀態健康、沒有問題、很會安慰人和幫助人」的期待；對於不太了解助人行業的親友，L 通常選擇性地解釋。

L 覺察到選擇一個工作等於選擇一種生活方式。L 認為在心理諮商領域中較少有機會交朋友；他的朋友大多是工作與學習中接觸到的同道，其它則是舊有人際關係中延伸出來的新朋友。L 認為從事心理工作讓他有較多機會與自己接觸，或與他人更深入地接觸，而一般性

的社交機會就比較少，L 也會透過篩選來追求較精緻的人際關係。

L 形容目前互動較多的對象主要是同道、自己原有的舊識、父母以及親密伴侶。L 習慣向同道尋求情緒支持，主要是因為能用較相近的語言溝通。而 L 的老友們以男性為主，雖然聚會時較常從事一般娛樂，但朋友間得以交換不同專業領域的心得，以及見證彼此多年來的成長，讓 L 感覺也是一種樂趣來源。

L 覺察到這幾年來自己的人際生活有些不同，但並不確定這些改變是否全然跟他進入助人領域有關。L 投入在人際互動的時間減少，一來是因為現在 L 較有意識地需要獨處，二來是因為他變得較有意識地選擇人際互動或社交的機會。在人際互動的品質方面，L 變得較能精確捕捉別人的情緒，對許多議題的敏感度也提高，但這也取決於對象的特質。另外，L 發現當自己在人際互動中投入情緒時也較有能力覺察、理解、保持客觀；然而為顧及對方感受，L 有時會選擇不表現客觀，而多同理對方、陪伴對方。

關於助人行業帶給 L 人際生活的影響，L 感到滿意的是自己能與人接觸的更深入；較不滿意的是自己變得無法滿足於一般的社交關係。他克服的方式是選擇性地表明職業，避免將自己放在專家的位置上；至於自己的親友，他較常以傾聽或者提供資源和訊息的方式來協助。關於 L 在人際互動中的變化，他較少從親友口中獲得回饋，只有他的同道見證了他的在專業上的成長與獨立。

L 認為工作即生活的一部份，無法分開，也沒有必要分化；他所接觸到的助人者也大多如此。L 的專業訓練中並沒有正式地討論到專業與人際生活之間的關連，大多是從私人情誼的互動中思考這些議題。他認為助人者應該避免接太多個案，多重視休閒、多經營友誼、儘量脫掉專業外衣以獲得滋養；尤其助人工作十分引人入勝，助人者必須時常提醒自己，不要忘記自己也是一個人。

(二) 參與者 L 的非專業人際生活分析結果

1. 對助人專業的看法

對助人專業的看法	核心主題	敘述
參與者 L 的看法	◇ 不同階段對助人專業的看法	<ul style="list-style-type: none">• 他覺得助人專業像個解決困擾的桃花源• 他覺得助人專業像個信仰，需要慢慢修煉• 他變得比較跟個案站在一起，陪個案想辦法改善狀態
	◇ 多元的專業社群	<ul style="list-style-type: none">• 助人者社群是多元的

	◇追求細緻人際關係	• 有些助人者較需要細緻深入的人際關係
	◇好人特質	• 專業強化助人者的好人特質，例如少衝突、婉轉、同理、溫暖
周遭人士的看法	◇助人者沒有問題	• 別人的印象就是助人者心理都很健康，沒問題
	◇助人者會助人	• 別人期待助人者知道怎麼助人

2. 參與者L的非專業人際生活

核心主題	敘述
◇較難在工作中交朋友	<ul style="list-style-type: none"> • 助人者其實比較難在工作中交到其它行業的朋友 • 他的朋友大多是同行，或是從舊識延伸出來的關係
◇較深入的人際接觸	<ul style="list-style-type: none"> • 有些助人者可能會對參與社交活動有掙扎 • 助人者跟人接觸的深度是更精緻化的 • 他滿意自己能跟人互動得更好，更深 • 社交形式的人際互動較無法再滿足他
◇以同行為主的支持系統	<ul style="list-style-type: none"> • 他不確定是否性別因素，他的支持系統大多是同行
◇與不同行朋友互相見證成長、交換眼界	<ul style="list-style-type: none"> • 他與舊識見證彼此的成長，也交換眼界 • 他跟不同行的舊識互動，使他的生活和眼界不至於受限於助人專業中
◇需要獨處	<ul style="list-style-type: none"> • 他會意識到自己需要獨處
◇更多覺察與選擇	<ul style="list-style-type: none"> • 他覺察跟哪些人會想繼續發展關係
◇人格特質影響人際互動	<ul style="list-style-type: none"> • 他認為專業並不直接影響人際互動的性質 • 他觀察到有些人的特質被專業強化，發揮更好 • 例如對情緒和人際互動的敏銳度
◇更能掌握情緒的投入程度	<ul style="list-style-type: none"> • 他在人際互動中對自己的情緒投入狀態，掌握度更高 • 他的訓練讓他較有能力選擇是否客觀 • 有時候他選擇不要表現出客觀，多一些同理
◇避免專家的位置	<ul style="list-style-type: none"> • 他有時會保留自己的職業身份，以避免麻煩或誤會 • 他避免站上專家的位置 • 他通常會聽，然後讓對方知道他能提供什麼協助，那裡有資源

3. 角色的分化與統整

核心主題	敘述
◇ 需要統整，但不易清楚劃分	<ul style="list-style-type: none">• 生活與專業需要統整，但是分不開• 他的學習與工作環境所接觸的專業人員，也都是如此

4. 對健康非專業人際生活的看法與建議

核心主題	敘述
◇ 脫掉專業外衣，多一些 一些人與人的關係	<ul style="list-style-type: none">• 少接個案，多一點非專業人際生活與被滋養的機會• 脫掉專業外衣，回到人與人的互動關係• 助人工作引人入勝，助人者需要記得提醒自己不要忘記自己是一個人
