



第六章 結論與建議

本章主要是依據前幾章的研究過程與結果，為本研究做整體性的結論與評論。本章分成三部份：結論、研究的限制與建議、以及研究者的省思，供其他研究者和助人者參考。

第一節 結論

本研究以質性研究的觀點探討助人者非專業人際生活中的現象，主要是為了理解助人者的非專業人際生活樣貌與特殊議題、專業如何影響人際生活、助人者如何統整專業角色和個人角色、以及助人者能從個人經驗中為新手提出什麼建議。

研究者邀請十二位接受過專業訓練，目前從事助人工作的專業人員與受訓者參與半結構的深度訪談。所蒐集的資料再透過紮根理論的分析方式，進行有系統的整理、歸納，最後以小故事和分析結果的方式呈現於第四章。在第五章中研究者針對研究結果進行討論，以下是研究者對研究結果提出的總結與建議。

一、本研究結果對助人者非專業人際生活提出的結論與建議

本研究為國內助人者的非專業人際生活帶來初步探討。研究者體悟到大多數助人者在專業發展的過程中，必能透過不斷自我覺察建立合適自己的生活方式。因此研究者不採教條式的建議，期盼下列研究結論引起更多助人者的關注和省思：

(一) 助人者非專業人際生活的內容與樣貌

1. 本研究發現國內助人者在非專業人際生活中主要互動對象除家人、朋友、親密伴侶，亦包括同儕、同事、和較深入的同行情誼，顯現出我文化中「專業」與「非專業」之間的重疊情形。
2. 本研究中助人者非專業人際生活狹小的原因主要是專業生活太過忙碌、對獨處的需求、以及個人偏好重質不重量的人際關係；因此非專業人際生活方式主要是經過個人選擇的結果。
3. 本研究中助人者主要的支持來源為同行情誼、朋友、家人、自己、伴侶、和其它師長。同行情誼在生活議題和專業議題上能互相理解和提供深入情緒支持，是助人者重要的支持來源之一。
4. 助人專業對助人者與原生家庭的關係帶來不同影響。本研究中發現有些助人者與家庭產生較健康的分化（距離），能放下對家庭的過度負擔和情緒糾葛。有些助人者透過理解家庭系統和動力，對家人有更多包容，更進一步拉近與家人之間的關係。也有些助人者因為習得助人專業，在家庭中能發揮功能，更被看重。
5. 助人者對專業社群的看法多元，大多符合一般助人者的良好特質，但也有基於對助人者特質的高期待，以及過去的負面互動經驗而產生的負面印象。然而大體上助人者都能肯定同行之間深度的、有意義的人際關係。
6. 本研究中助人者對非同行友誼的關係持兩極態度：有些助人者無法滿足於一般友誼，幾乎只跟同行來往；另一些助人者肯定非同行友誼的價值，包括輕鬆自在的人際互動以及更開闊的眼界。
7. 助人者對人際關係的要求高，找到滿意的親密伴侶也相對地困難；同時助人專業幫助未婚女性助人者更獨立自主，有能力安排讓自己滿意的生活，間接減輕傳統適婚年齡女性的心理壓力。助人者在親密關係中，容易重複專業關係中的單向付出模式，如能建立互相理

解、支持的親密關係，想必對助人者來說會是一種相互治療的經驗。專業提昇助人者面對生活危機的能力，包括處理分手，助人者能從親密關係的結束中獲得更多自我了解和學習。

8. 從本研究一位參與者的經驗發現，為人父母的助人者能提供孩子一般的、以及有治療性質的親子關係。助人者透過專業的應用更了解孩子，也更促進親子溝通。
9. 助人者在其它日常生活人際互動中，幾乎不可能完全擺脫專業角色和形像。專業訓練幫助他們更容易與人建立關係、更能接納和欣賞人性的多元、也有更好的人際溝通技巧。研究者認為接觸多元族群有助對不同案主的理解，因此建議助人者在能力範圍內多採取開放的態度，主動理解個人心理之外的社會現象。
10. 研究發現助人者非專業人際生活中的特殊議題包括他人不了解助人專業所帶來的困擾、親友賦予助人者的角色與期待、助人者對獨處空間的重視、助人者對深入人際關係的追求、助人者對社會化情境的抗拒、助人者需要協助時的求助習慣、以及助人者在人際互動中的保留態度。
11. 研究者個人認為助人者與生活中的重要他人建立能互相理解(包括理解助人工作性質)、互相關懷(能雙向支持、協助)的關係很重要，能避免因誤解所造成的困擾，或重要的關係日漸疏離的寂寞感。除外，助人者在獨處、深入關係、和表淺關係中可嘗試更開放地去體驗、覺察。研究者認為避免過度局限或極端的生活方式，較能維持助人者的專業生命力。

(二) 專業影響因素和其它因素帶給助人者的影響

1. 本研究發現助人專業訓練帶給助人者的影響主要是在人際界限、敏感度、自主性、溝通技巧、理解、與自己的關係、認知層面、情緒層面和同理心這幾個面向上。助人者內化專業內涵，間接影響非專

業人際生活；本研究中助人者對專業訓練的影響都持肯態度。

2. 在助人工作方面，專業關係對助人者帶來的影響包括（1）想轉換到輕鬆的人際互動；（2）想獨處；（3）不適應表淺的社交關係。除此之外助人工作的形式（學校、醫院、社區、專任、兼任、自由工作者）也衍生不同人際議題。
3. 助人者的職業身份為他們帶來的困擾包括（1）重複解釋助人工作；（2）他人容易向助人者求助。每個助人者在他們的生活脈絡中會發展出不同的應對方式。同時職業身份也為助人者帶來許多好處，例如容易獲得他人好感。
4. 助人專業社群提供能深入理解、深入討論分享、提供情緒支持、促進個人成長的專業環境。
5. 助人者的非專業人際生活是多面向且充滿變化性的複雜歷程。研究者聚焦於助人專業對助人者帶來的影響時，不忘提及其它影響因素，如家庭環境因素、個人因素、成熟因素、與性別因素。

（三）助人者專業角色與個人角色的統整與分化

助人專業訓練內涵鼓勵助人者維持「工作與生活之間的界限」以及「在生活中實踐專業」，這兩個看似互相抵觸的概念究竟該如何兼顧？在本研究中，參與者對工作和生活之間的界限主要是針對時間與場域，簡單來說助人者在下班時間，或者是離開工作場所以後，便盡量回到個人角色，避免繼續揹負過多的專業責任。

同時，助人者在生活中卻也無法完全擺脫專業訓、工作和角色的各種影響，原因是助人專業的價值觀、理論知識、態度、甚至技術，已經內化於助人者這個人，專業角色與個人角色也有某些程度上的整合。關於這方面的拿捏，每位助人者採取的態度不同：有些人儘量避免在非專業人際生活中表現得太專業，甚至在社交場合保留自己的職業資料；有些助人者在生活中善用專業技術改善生活；有些助人者則努力地在生活中實踐專業。

助人者對角色的分化與統整採取不同態度和行動，專業訓練中也沒有相關的教條。助人者如何讓自己保持自在、有彈性，還需透過多與同儕討論、接受督導、接受個別諮商、參與工作坊、及自我覺察來摸索學習。

(四) 研究參與者對健康非專業人際生活提出的看法與建議

助人者大多尊重個別經驗，對健康非專業人際生活提出的個人看法與建議，可供新手或其他助人者參考。

二、本研究結果對訓練機構的建議

本研究發現助人者在接觸專業訓練之前，對助人專業不一定有足夠的認識，對成為一個助人者之後的非專業人際生活會有什麼改變也缺乏概念。研究者認為教育訓練機構可透過演講或新生座談的方式在這方面提供新手更多資訊，以讓新手為學習之路做好心理準備。另外，目前國內訓練機構似乎較缺乏專業人員心理健康、自我照顧、或非專業生活方面的課程與訓練。助人者的專業課程繁重，加上這些個人議題較缺乏某種準則，因此雖然有其重要性，卻被歸為助人者的「個人修為」。研究者建議專業訓練機構為助人者創造更多討論空間，希望能透過經驗交流以改善助人者的非專業人際生活。

三、本研究結果對專業機構的建議

在大多數狀況下，助人專業的工作方式較偏向獨立作業。助人者投入於個別或團體的深入人際互動中，在工作中不斷付出自己，帶給別人成長的養份。研究者發現助人者的工作繁忙，加上工作方式獨立，縱使一個專業機構中有許多其他助人者，彼此間可能也少有人性化的互動。研究者建議專業機構促進助人者之間的合作關係，可透過開會、團隊工作、或聯誼聚會等方式讓助人者能在工作中互相提供支持。

第二節 研究限制與建議

這一節主要討論本研究的各種限制及對未來相關研究的建議。

一、研究對象方面的限制與建議

本研究初步探討國內助人者社群的非專業人際生活的樣貌與內容，在研究對象的選擇上著重的是助人者角色。也因此研究者在研究對象的設定上較缺乏年齡、專業年資、學派取向、性別、工作機構類型、或個案量方面的控制。研究者認為助人領域中的不同族群有不同次文化與特殊議題，他們的非專業人際生活經驗也值得更細緻地被探討。

另外，本研究中參與者的平均年齡為 30 歲，平均年資是 8.5 年，又以未婚、沒有子女的助人者居多，因此研究結果較無法說明其它年齡層的助人者(例如 40 歲以上的中年與老年助人者)之非專業人際生活(例如家庭與婚姻生活)，也無法分享更資深的前輩在角色分化與統整上的寶貴經驗。研究者尤其建議可透過敘說研究邀請資深助人者回顧角色分化與統整的歷程，以協助其它助人者更完整地了解專業成長的過程。

二、研究方法上的限制與建議

在研究方法的選擇上，質性研究和紮根理論的方法都十分符合研究目的的需要。然而研究者在幾個細節上的確碰到限制，在此提出建議：

(一) 資料的豐富性：非專業人際生活這個主題在某種程度上牽涉個人隱私。即便專業訓練協助研究者在短時間內與參與者建立關係，加上訪談內容也受到保密和匿名處理，參與者願意自我袒露的程度恐怕還是有限。另一點是，訪談情境以及參與者接受訪談時的非專業人際生活狀態，也會影響他們接受訪談時所提供的答案。研究者建議未來研究若想增加資料的豐富性，可考慮增加訪談的次數和情境，或採用縱貫式的研究方式以克服上述研究限制。

(二) 加入量化觀點：本研究採取質化觀點，重視參與者對經驗的主觀知

覺。如未來研究希望更客觀地去探究助人者的非專業人際生活的量，可考慮輔以量化的測量，並與其他族群比較。

(三) 研究者的研究經驗：研究者在本研究進行的過程中，以學習者的角色邊做研究邊學習研究方法。研究者自認在研究的時間規劃、訪談方式、對資料的敏銳度方面都有些生疏，也會對研究結果有所影響。

三、理論飽和的限制

由於本研究受限於研究者的時間、精神與經濟等條件因素，無法繼續蒐集資料直到再也沒有新的資料出現，因此理論飽和或者理論發展的程度恐怕無法完全，對於助人者非專業人際生活的探討，也必須在此告一段落。同時，由於本研究欲了解助人者的普遍非專業人際生活，在參與者的選取上較不嚴格控制年資、訓練背景、工作場所等條件，因此從多元的樣本中達到理論飽和也較不易，研究者建議未來研究可更縮小研究對象的範圍。

四、研究主題的建議

本研究以較廣泛的範圍對助人者非專業人際生活進行初步探討，因此研究結果較無法聚焦或更深入。研究者建議未來相關研究可針對不同助人者次族群、助人者的不同非專業人際關係、或特定人際議題進行研究。可參考的主題例如自由工作者的非專業人際生活、助人者親密伴侶間的互動、資深助人者的角色分化與統整經驗、心理治療師的獨處需求等較聚焦的主題。

第三節 研究者的省思

「助人者的非專業人際生活」究竟是不是一個值得探討的研究主題？雖然西方研究這幾十年來已經累積了一些關於心理治療師私人生活的相關文獻(Henry & Sims & Spray, 1973;Freudenberger & Robbins, 1979;Farber, 1983; Deutsch, 1984;Guy & Liaboe, 1986; Guy, 1987; Clark, 1991;Golden & Farber, 1998) ，但比

起專業理論與實務的核心助人專業內涵，私人生活或非專業人際關係這般議題仍等待獲得更多重視。

研究者在東西文化中觀察到許多異同之處，相信同為助人者，台灣的專業人員在生活中可能也會碰到西方文獻中所提及的人際狀況。研究者同時也相信在緊密互依的東方人際脈絡中，助人者內化了來自西方的專業內涵再回到東方的非專業人際生活中，勢必會產生更有趣的經驗。

再者，其他行業的專業人員恐怕也曾經歷與助人者類似的情況。例如醫生、藥劑師、電腦工程師或藝術家，可能也因為他們的工作和職業身份，在非專業人際生活中被刻板印象困擾、被不當期待、或享受了某些特權、優勢。助人者與其它行業不同的是，助人專業內容的核心就是與人建立親近的關係，助人者在工作中也時常是與案主處理人際關係議題，這不免令人對助人者的非專業人際生活產生更多好奇。

研究者又在訪談過程中，發現其他助人者也對某些非專業人際生活現象感到困惑或困擾，他們之中許多人時常懷疑這些現象是獨特的個人議題。於是研究者又發掘本研究主題的另一個價值：專業社群的普同感。研究者從十二位參與者的經驗中獲得了普同感，理解有些人際生活現象是個人議題，另一些則是助人者的普遍經驗。

對研究者而言，參與者的許多個人經驗也都帶給研究者普同感，當研究者再次遇到原來令人困擾的非專業人際經驗時，發現壓力減輕，這是這份研究給研究者的附加益處。因此本研究對於正考慮入行的未來助人者，以及正獨自被非專業人際經驗所困惑的助人者，希望能帶來新的觀點。

研究者亦想起幾年前於阿德勒專業心理訓練機構參加研究所面試時，曾被問及有沒有能夠提供穩定支持的人際關係。口試人員進一步解釋，助人專業的訓練和工作是一段非常辛苦的成長過程，他們希望確保機構所培訓的專業人員都能有足夠的支持來源，以應付專業上的種種挑戰。因此研究者希望透過這份研究提高助人者對非專業人際生活的重視。

最後，研究者進行質性研究的過程充滿挑戰。在一年多的研究過程裡，研究者發現一些質性研究的觀念竟已內化，尤其是對現象的客觀理解態度、對他人主觀經驗的尊重、以及對抽象意義的敏感度，而這些收穫也正是在研究過程中最為挑戰的部份。