

第一章 緒論

本章主要呈現我對本研究的熱忱、與敘事治療以及網路諮商相遇的經驗（第一節研究動機），以及我對本研究的期待、產生的疑問（第二節研究目的與研究問題），然後是相關的重要名詞解釋（第三節名詞解釋）。

第一節 研究動機

我目前正於台北張老師擔任「網路諮商」的義務張老師，網路諮商的接案時間已經超過四年，對網路諮商擁有濃厚興趣，同時因為碩士班修習與參加「敘事治療」的課程及工作坊，發現似乎網路諮商可以和敘事治療作一個結合，因此引發我想要在這議題上作較為深入的探討。以下是我的研究動機：

一、我與網路諮商的相見歡

自 2000 年進入台北幼獅義務張老師服務迄今，已有六個寒暑（不含服役），服役前我在張老師的服務對象與方式主要是青少年的函件輔導與電話輔導。2003 年退伍後，由於對諮商輔導的熱忱，以及有幸繼續就讀心理輔導研究所，因此便決定繼續回張老師值班服務。

台北幼獅義務張老師在 2001 年轉型成「網路諮商張老師」，所以「張老師」的網路即時一對一諮商服務，便在 2001 年 1 月 1 日起正式推出（張德聰、黃正旭，2001），因為如此，這是我與網路諮商的相見歡；也由於自己幾乎每天都會上網收信與使用 MSN（MSN Messenger 是一種即時傳訊服務，簡稱 MSN，它可以提供使用者與朋友進行即時及私密的對話）聊天，所以對於可以透過網路來提供諮商服務的型態，自己感到很有興趣。

張老師電子報（2005）提到，近年來，網路無論在規模或是影響力上都呈現倍數成長的趨勢，許多人在這個虛擬世界裡尋找他的需要，改變了一般人的溝通模式，由於溝通管道的多元化，進而更深層地改變了人際互動的方式和內涵，交友、聊天、聚會、情人相戀、分手…等等在實體社會中會發生的人際互動行為，都在網路中上演，也包含了諮商輔導的需求；「網路諮商是必然要發展的趨勢，當事人

都已經在網路上了，諮商人員不能夠缺席（王智弘，2004：49）。所以，身為網路諮商員，除了實際從事網路諮商外，我還能做些什麼？研究些什麼？貢獻出什麼？這是自己問自己的問題，因此，「網路諮商」成爲自己進入研究所後，想多加瞭解與研究的主題，也投入撰寫與發表相關議題的文章。

二、我與敘事治療的相識

「棒槌」是我對敘事治療的命名。

早在尚未考進研究所前，曾有機會認識敘事治療，不過當時補習班老師的一句：「敘事治療不會考！」，使我對敘事治療採取較少的閱讀，我們就擦肩而過了。

真正學習敘事治療前，我認爲它跟焦點解決短期諮商（solution focused brief therapy）一樣都是後現代主義（post-modernism）思潮下的治療方法，因爲之前對焦點解決有些熟悉（參加過幾場焦點解決的工作坊），所以認爲敘事治療應該容易被自己接受。碩一下修習周麗玉老師開設的「敘事治療」，使我開始瞭解與體會到其精神是如此的看重每一個人的生命故事、特殊意義事件，以及運用問題外化、隱喻等等的技術去和主流價值對話，我除了深深被吸引外，也很期待能藉由研究而對敘事治療有更深的經驗與體悟。

Payne 表示自己在接觸敘事治療與親身體驗時，有些想法仍會受到過去所學的影響（Payne, 2006），這句話讓我很有感觸，回顧自己過去諮商技巧，似乎每個學派都嘗試過，換言之，過去自己並沒有信守哪個學派而單獨使用；修習「敘事治療」後，發現它就像棒槌一樣時常提醒我，當我採取協助或引導對方想「解決問題」的方法時，其實對方是有責任建構自己的故事，我們只要從旁鼓勵，扮演陪伴者的角色，問題的解決就會在自己重新建構的故事裡找到一條出路。

回想服役期間，在軍隊心衛中心擔任心輔員的經驗，曾有人說憂鬱症像一隻鳥（隱喻、問題命名）想叫牠飛走（問題外化）、會希望自己是色彩的風箏（譬喻）或是把「溝通不良」稱爲心牆（問題命名）…等等，我才發現原來敘事治療早已經默默出現在自己的諮商中，就像周麗玉老師課堂上說的，學了敘事，才知道自己以前原來也常用到敘事。所以，在接觸敘事治療後，讓我時時感受到棒槌的魔力，也讓我感受到它槌下來的「反省之痛」，提醒與叮嚀，什麼是敘事，什麼不是敘事。棒槌就像在幫我按摩，時而疼痛，時而舒服，而且按摩後總是好的。

到了碩二，所上邀請吳熙瑀老師開設敘事治療工作坊，讓我有幸更加貼近敘事治療，深刻體會生命故事「薄弱與豐厚」(thin & thick)的概念，體會敘事不斷鼓勵著人們去發覺生活中被遺忘的情節與細節，並協助這些描述更趨於完整，也鼓勵人們將經驗分離出來，藉以豐厚故事的內容，同時也認識「問題外化」(externalizing the problem)、「隱喻」(metaphor)、「獨特結果」(unique outcome)、「治療性文件」(therapeutic letter)、「迴響團隊」(reflecting teams)與「證書」(certificate)……等等的概念與想法，讓我看到原來敘事治療是如此融入在我們的生活當中。

敘事治療充滿後現代人本的關懷精神，並以我們是「平等的地位」來跟我交朋友，也讓我學到在故事主人面前自己不是專家的角色，我該打破他們就是「有問題的求助者」的觀念，這也是敘事治療一直強調的「去專家化」(de-specialist)，敘事治療讓我對諮商有重新的體會，也讓我願意去經驗與發現，運用在網路諮商中所可能產生的火花，這是趟知性之旅的開始，也必須帶著隨時有被棒槌 K 的可能與惶恐，故事有了開端，我會在專業發展上繼續寫下去，還沒劃下句點……

三、敘事治療運用在網路諮商的文獻支持

將敘事治療取向運用於網路諮商過程之觀點，是由 Mitchell 和 Murphy 所提出，兩位學者自 1995 年開始投入網路電子郵件的諮商工作，結合焦點解決短期諮商與敘事治療兩種取向，發展出「治療性電子郵件」(therapy-e-mail)的網路電子郵件諮商的工作方式，在實務上的應用頗為成功（王智弘、楊淳斐，2001）。

黃少華與陳文江（2002）認為網際網路改變人際傳統的溝通模式，網路上互動的語言具有後現代的自由、平等與多元等特徵；此一觀點正符合屬於後現代主義的敘事治療。Sofka（2005）提到，敘事治療可以在網路治療（healing online）中使用，可以邀請案主說故事，以及描述個人經驗，這也是一種情緒表達的宣洩出口。王智弘、楊淳斐（2001）認為敘事治療重視書寫、文件的運用與問題外化等概念與作法，確實對以文本為主的網路電子郵件，或聊天室諮商有極大的吸引力與可行性。敘事治療的特性之一是重視書寫與對故事的詮釋，這點適合運用在網路諮商，網路諮商具有文字溝通的特性，諮商師可以和當事人一同探索文件、故事，將問題故事發展為替代故事（李書藝，2004；張勻銘，2005）。Payne（2006）認為諮商師使用敘事的治療性文件，可以提供案主永久的文辭保存，隨時提醒案主，或是讓他們自己發現一些新的觀點。

由於敘事治療應用在網路諮商之議題，目前國內僅有彭信揚（2006）及鄭如安（2007）兩篇期刊以實際運用敘事治療，所進行的網路諮商實例來做探討，唯受限於期刊之篇幅，均無法完整呈現與深入討論，國內目前也並無博碩士論文對此議題做專題研究。因此，當我以敘事治療之精神運用在網路諮商時，故事主人會如何重寫故事，對其產生怎樣的影響，這成爲我想要深入研究的主要動機。

四、未來發展

網際網路之所以吸引人，是因爲在網路空間裡，人跟人的本質上是自由平等的，相較於現實社會而言，網路更具有人性化的空間，有利塑造自我，以及自我展現（黃少華、陳文江，2002），因此，面對新型態的溝通方式，在未來發展上，網路諮商會是諮商心理人員需要瞭解，甚至使用的諮商方式之一，而網路諮商進行到哪個階段，文件就可以跟著到哪個階段，這也是很大的優勢。

文字書寫的溝通在心理治療中，已經成爲一種吸引力，以及自然科學原理架構或典範中的一部份臨床行爲（Clark, Baird & Andrews, 1997）。White 與 Epston（1990）表示他們在每次面對面的諮商後，經常會透過寫信傳達一些想法或總結；而案主說這些信件對他們是非常具有價值的，因爲他們可以一再反覆閱讀，顯而易見，這一點與治療性電子郵件有異曲同工之妙（Murphy & Mitchell, 1998），當然網路諮商的對話文本也具備相同的功能，諮商師與故事主人都是可以一讀再讀，不受時間與地點的限制，每次閱讀也都可能有不同的想法出現，以敘事治療的精神來說，是諮商師與故事主人共同建構的故事，每一次的文件（含諮商對話、電子郵件、文件傳輸等）往返，也豐厚了故事主人的生命。

Clark 在 1995 年的一項調查研究指出，書信在輔導過程裡，案主感覺一封信相當於平均 3.5 次好的治療性會談（Clark, 1995）；而 Epston（1995）以非正式研究得到的結果是，案主平均會去閱讀書信四次，一封信的價值等於 4.5 次好的治療，而且案主會視爲一個有價值的東西在保存，男性通常保存書信在他們的皮夾裡，女性則是放在床頭櫃，或放在她們的錢包裡。

網路諮商的服務型態將在未來逐漸發展成形，案主只要透過網際網路（internet），就可以找到專業的網路諮商師並進行諮商（Mallen & Vogel, 2005），這是有別於傳統的面對面諮商，Poll 在 2004 年針對他的案主群（clients）進行調查研

究，調查結果有 10% 的人非常可能，或是極有可能會使用網路諮商來尋求協助（Chang, 2005）。在未來諮商專業的發展上，網路諮商扮演一個重要的角色，或許國內網路諮商起步較晚，但隨著上網人數增加，看見網路諮商確有其發展之必要，也期待本研究可以對網路諮商的諮商師提供一些實務上的參考。

綜合上述，敘事治療的特性似乎很多都是網路諮商可以辦到的，例如，透過網路文字對談，感受到故事的建構就在兩人的指尖傳遞與流動著，當一些無法或不方便使用口語來傳達的情節，藉由網路諮商反而更能夠做到，故事可以透過網路諮商一同共寫與豐厚，而經過對敘事治療的學習，我對敘事治療精神的主要理解是，每一個人的生命都是重要、特別的，也具備複雜豐富的故事，透過敘述，進行對自己、關係、環境的反思，而賦予生活新的意義，同時相信「人遠超過問題」、「問題才是問題，人不是問題」等觀念。敘事治療目前也廣泛用於家庭與個別的諮商，強調合作平等的諮商關係、問題外化的對話模式，以及發展替代故事的經驗（彭信揚，2006）。

第二節 研究目的與研究問題

基於上述的研究動機，我期待在網路諮商的實際案例中，可以瞭解我運用了哪些個人所理解的敘事治療精神與概念，而故事主人呈現的故事為何，以及對其產生的影響又為何。因此本研究的具體目的與問題如下：

一、研究目的

- （一）瞭解當我以對敘事治療精神的理解所進行的網路諮商，故事主人所呈現的生命故事。
- （二）瞭解當我以對敘事治療精神的理解所進行的網路諮商，對故事主人所產生的影響。

二、研究問題

- （一）當我以對敘事治療精神的理解所進行的網路諮商，故事主人所呈現的生命故事為何？
- （二）當我以對敘事治療精神的理解所進行的網路諮商，對故事主人所產生的影響為何？

第三節 名詞解釋

與本研究相關的重要名詞解釋如下：

一、故事主人 (the master of the story)

在心理諮商的工作場域裡，我們常將來談的人稱呼為「案主」、「個案」、「當事人」等等，不過站在敘事治療的觀點，每一個故事都有意義與價值，問題故事也因為敘說而得以改寫，因此我採用夏民光（2005）以「故事主人翁」稱呼的概念，選用「故事主人」來代替「案主」等稱呼，這是較符合我內心的想法與本研究之精神，畢竟我們每一位都是主宰自己生命故事的主人。基於此觀點，本研究除了在文獻引用上，仍使用原作者對來談者的原始稱呼外，其餘大部分均以故事主人稱之。

二、共同作者／共寫 (coauthor)

共寫是敘事治療中一個很重要的精神，故事是諮商師與故事主人共同撰寫的，彼此是合作平等、相互牽引，以及互為主體 (inter-subjectivity) 的關係，諮商師不是專家權威者，彼此都有發展新故事的責任；所以，本研究以共同作者的概念出發，如同彼此都是故事編輯者，沒有上下的權威關係，透過故事共寫的過程去發覺故事裡不同的聲音與經驗，允許擁有權力去探索主流故事外的體驗與生活方式，進而對過去、現在與未來的生活產生新的理解及意義。

三、重寫 (re-authoring)

重寫與共寫在敘事治療裡，幾乎是同時進行的概念與精神，當敘事諮商師透過敘事問話與故事主人對話時，故事就已經開始撰寫，這是共寫；當敘事諮商師邀請人們繼續發展與敘說有關他們生命故事，且諮商師將重心擺在那些未曾被注意，但卻具有潛在意義的事件與經驗，同時這些事件與經驗是與主流故事線不一致時，這就是重寫。本研究期待透過故事主人對生命故事的重新敘說，開展重新生活的故事，當諮商對談中可以重寫故事與經驗時，就可以獲得新的體會與意義。

四、生命藍圖 (landscape of life)

「藍圖」有繪製與圖像之意思，形容一個事件裡的人、事、時、地、物；敘事的藍圖是結合了故事主人的主觀想法，及其所處的背景文化，所以，生命藍圖是將生命中的許多小藍圖加以串連起來，滿足人們故事與背景脈絡的呈現，彼此是一種互相影響的元素。

本研究的生命藍圖意指，透過文字敘事的方式，擴大故事主人的生命元素，將生命裡眾個小故事繪製成大藍圖，敘事內容也將是故事主人過去、現在與未來，曾經或想像將會發生的故事，透過文字敘事，讓故事主人的主觀經驗與文化脈絡得以結合，完整呈現其生命藍圖。

五、敘事治療 (narrative therapy)

敘事治療是後現代心理治療學派的一支，強調透過語言文字的對話，豐厚個人獨特的生命，讓人們逐漸去看見自己的能力、資源，相信自己可以面對問題，去經驗到不曾經驗過的自己，創造出自己較期待的生命故事。

敘事治療鼓勵人們描繪自己的故事，故事是相互影響的，聆聽與敘事問話都是協助故事主人解構主流論述與重新建構，同時，相信說故事可以改變自己，透過故事重新敘述的機會，去發現新角度與新視野，進而產生新的能量。本研究的敘事治療是指諮商員以其內在所理解的敘事精神所進行的個別諮商。

六、網路諮商 (online counseling/web counseling)

網路諮商是指諮商師透過網際網路 (internet) 的環境所進行的諮商服務 (包含傳遞與諮商相關的文件)，諮商師與故事主人可以分隔兩地，不受距離所限制。

本研究的網路諮商是指，透過微軟公司的 Windows Live Messenger (又稱 MSN，即時通訊) 進行網路諮商 (含電子郵件) 的個別諮商服務，並且僅是文字上的交流與對談，並無網路電話 (I-phone) 與即時視訊 (Real-time video)。