

第三章 研究方法與設計

本章共分為五節，第一節介紹研究方法的選取與分析；第二節介紹研究者、協同研究者與研究參與者；第三節是研究步驟與資料分析；第四節為研究檢核；最後第五節是研究倫理。

第一節 研究方法的選取與分析

一、質性研究 (Qualitative Research)

質性研究一詞是 1960 年代晚期才正式被社會科學界所使用，它是一個整合性的名詞，用來指稱所有具備相同特質的研究方法和策略，其所收集到的資料通常被稱為「軟性的」(黃政傑，1996)，具有彈性與變動性，陳向明(2002a)表示，研究者從事研究會因為研究目的的不同，其所切入之角度、站的角色也會隨之不同，如果研究者認為自己是一名「學習者」，主要任務是向被研究者學習，瞭解其所作所為和所思所言，那應該像「學生」一般，謙虛、認真、恭敬地傾聽與觀看，表示對其生活經驗與知識的尊重與好奇，而非像「專家」的角色出現，此時，研究者應該採取「質性研究」。陳向明(2002b)說明質性研究是從被研究者的角度出發，瞭解他們的想法、情感、價值觀與知覺歷程，研究者還要瞭解自己是如何獲得對被研究者意義的解釋，彼此的互動對理解對方的行為有什麼作用、自己對對方行為進行的解釋是否確切。

齊力與林本炫(2003)認為質性研究目的是了解在自然狀況下，人們如何建構意義。關於意義的陳述，不是數字所能充分傳達，它必然要依賴敘說，而且要透過脈絡的呈現，才能將意義展現；而敘說是對過去經驗的形塑與整理，這是意義創造的過程(Denzin & Lincoln, 2005)。

質性研究無法以量化評量的方式去描述，因為質性研究要探討的生活現象是具有「變動性」，不是穩固不變的內涵，非絕對客觀，以本研究來說，我與故事主人是互為主體(inter-subjective)的關係，藉由敘說的質性資料來展現故事主人如何理解與詮釋這個世界。

二、質性研究中的敘事研究 (Narrative Research)

何謂敘事研究？

敘事研究原本是一種文學研究的形式，主要是對文本寓意的分析與解釋，或是在文本中尋找意義，直到二十世紀八〇年代以後，敘事開始在社會科學研究中興起，包含心理學、社會學、以及教育學（楊莉萍，2006）。

Cochran（1990；引自金樹人，2005：31）表示：

敘事取向的研究係從個人的生命故事中產生經驗，進而形成知識。這種知識的主體形式是故事。故事像是濾網，從個體紛然雜陳的過去與現在經驗中篩選出情節與內涵。故事敘說的研究方法，就在於以系統的方法捕捉與組織故事的知識，稱為敘事研究。

Denzin 和 Lincoln（2005）認為，當今的敘事研究，在質性研究中是充滿活躍且具有影響力，並且可以促進社會的改變動機。敘事研究的素材可以是訪談資料、文學作品（a literary work）、私人日記、書面自傳、交談內容或訪談傳記，這些素材可以被集結成一個生命故事（Lieblich et al., 1998）。Polkinghorne（1995；引自吳芝儀，2005）認為敘事研究是應用故事以描述人類經驗和行動的探究方式。由於人們透過其所敘說的故事，來為其生活賦予意義，因此如要研究人們如何建構其生活經驗之意義，「敘事研究」應是最恰當的研究方式。Polkinghorne（1988）表示身為助人工作者，他們關心人們的故事，他們的工作就是在研究案主的歷史，而且是利用敘事的解釋來瞭解案主，他們如何以自己的方式來面對生活。他也強調敘事是人們用來瞭解人類世界的方式，所以擁有對敘事可用並可行的研究策略是重要的。

Clandinin 和 Connelly（1999）說明敘事研究是一種以實踐為取向的研究，展現一個個體生命發展脈絡與瞭解的研究，敘事者的主觀性及脈絡性是被准許，也是被強調的。陳向明（2002b）強調在研究者分析資料時，應注意保存資料的文本性質，敘事的方式更加貼近一般人的生活，研究結果容易有遷移的作用。敘事本身是一種社會建構(construction)，本身即包含說者和聽者及其所處社會文化脈絡的關係，敘事者所完成的故事敘說，同時是被文化所塑造出來的，所以當適當的使用在研究中的時候，敘事提供研究者一個開啓個人和文化認同與瞭解的鑰匙（林美珠，2000）。因此，敘事研究是價值研究，也是反思研究（楊莉萍，2006）。

此外，李書藝（2004）認為可以採行敘事研究在網路諮商的工作中，將其實踐性的經驗做網路諮商研究，以增加國人對網路諮商的理解與運用。

綜合上述，敘事研究可以呈現人們的思考、感覺等主觀意念，以及如何做與如何說，更進一步說，顯示人們與所處環境的互動歷程，包含環境裡的人、事、物；由於本研究之分析文本，係透過我與故事主人在網路諮商所建立與收集的完整文本，呈現我以敘事治療與故事主人諮商後，所寫出的故事，以及分析討論對故事主人的影響，如此的關係和互動，是無法以量化研究等實驗研究或問卷調查來獲得的；基於以上觀點，本研究選擇以質性研究中的敘事研究作為研究方法。

三、敘事研究分析

針對敘事研究的閱讀與文本分析，Lieblich 等人（1998）提出兩個獨立面向，並衍生出四個取向的分析模式。

（一）兩個獨立面向

1. 整體與類別（holistic & categorical）

「整體」是指將個體生命視為一個整體，主要探索故事主人從過去到現在的生命發展歷程，以故事主人的立場理解與呈現其整體生命故事。

「類別」〔或「歸類」（金樹人，2005）；或「部分」（馬一波、鐘華，2006）〕是指將文本切割為具有意義的段落或句子，將這些段落與句子作為分析單位，並依照各類別的定義，整理歸納到適當的類別/群體中，有點類似內容分析。

2. 內容與形式（content & form）

「內容」是指藉由敘說者受訪與自我敘說來獲取故事的意義或片段，藉此傳達故事主人表現的動機、目的、特質、生命主題意義等等的內容。Wyatt（1986，引自馬一波、鐘華，2006）認為「內容」就是“說什麼”。

「形式」則是相對於內容取向，重視形式忽略內容，形式包括有情節的結構、事件的順序、時間連貫性、故事複雜性等等。Wyatt（1986，引自馬一波、鐘華，2006）認為「形式」就是“怎麼說”。

(二) 四個取向的分析模式

1. 整體－內容 (holistic-content)

整體－內容模式是呈現故事主人的整體生命故事，對其敘事內容的聚焦，當呈現不同的生命故事片段、敘事語句時，也需重視其意義，並放在整體故事的脈絡中去看，此分析取向類似臨床的個案研究 (case studies)。

2. 整體－形式 (holistic-form)

整體－形式模式是研究生命故事的情節與結構，使用此模式可以將分析的發現做較為清楚的說明，研究者亦可在故事裡面找到最有意義的事件 (climax，或譯高潮) 或是轉折點 (turning point)，這將會在整體故事的發展中散發出光亮。Lieblich 等人 (1998) 認為整體－形式是去瞭解故事的發展及規律，他也說明故事的發展有上升 (narrative of progress)、減緩 (narrative of decline) 與持平 (steady narrative) 等等不同的形式。

3. 類別－內容 (categorical-content)

類別－內容模式類似內容分析 (content analysis)，研究主題的類別已經被定義清楚，然後從整體中摘取 (extract) 出各類別的文本，將文本加以歸納到類別／群體裡，因此類別可能是非常小範圍的 (narrow)，也可能是大範圍的 (broaden)。通常也帶有一些量化的處理。

4. 類別－形式 (categorical-form)

類別－形式模式是將分析聚焦在不同的敘事風格或是語言特徵上，舉例來說，哪一類的隱喻是敘說者所使用？或敘說者被動或主動說話的頻率有多少？換言之，此模式比較不重視整體的脈絡與故事內容，也就是將故事中的一個類別單獨抽取出來，再對其形式進行分析。

本研究選擇「整體－內容」為分析方法，其理由是故事主人在網路諮商歷程的敘說，就是以生命不同的階段、主題與事件來呈現故事，本研究根據諮商歷程、信件、證書、照片等文本內容加以歸納，分類出「認識 Helen」、「Helen 的婚姻故事」、「告別與向前」等三個主題，分別代表其生命重要階段與故事情節；Lieblich 等人 (1998) 認為「整體－內容」分析的關鍵就是尋找出生命故事中一再重複出

現的主題，因為這些主題可以呈現個體的性格。Wyatt（1986，引自馬一波、鐘華，2006）認為，如果研究者感興趣的是個人獨特、詳實的心理發展過程，可以用「整體」方法對單個故事進行深入分析；如果研究者對某一群體某個共同的心理現象感興趣，可以採用「類別」的分析方法。

另外，針對我以敘事治療之精神為諮商介入方式所進行的分析與討論，這是在「整體－內容」的脈絡下進行，並無特定對某個諮商技巧做歸類，因此，本研究採取「整體－內容」的方法對諮商介入進行分析。

四、使用即時通訊（MSN）進行網路諮商

本研究透過微軟公司的 Windows Live Messenger（又稱 MSN，即時通訊）進行網路諮商，在 MSN 系統裡，可透過文字、表情符號、語音或視訊與連絡人隨時溝通連繫，即使對方處於離線狀態，仍然可以傳送離線訊息或手機簡訊給對方（MSN Messenger，取自：<http://get.live.com/zh-cht-tw/messenger/overview>），這是免付費的系統。即時通訊與電子郵件最大的不同，在於不用等候，不需要每隔一段時間就按一次「傳送與接收」或系統自訂自動傳送與接收，只要使用者與交談者都在線上，就能透過網路，傳送文字、檔案、聲音、影像給對方，無論對方身處何方，或者是距離多遙遠，只要透過即時通訊軟體，溝通就沒有地理位置上的限制（林侑民，2006）。

本研究僅透過 MSN 系統中的文字交談功能進行網路諮商，進行諮商的同時，在管理項目中選擇隱藏身份或顯示為離線狀態，單獨與故事主人進行對談，因此不會受到其他線上使用者之干擾。

第二節 研究者、協同研究者與研究參與者

一、研究者

（一）以「我」撰寫這篇論文

在幾乎所有的質性研究教科書中，都表示「研究者本身就是研究工具」，Padgett（1998）認為質性研究是探討較具敏感性，以及具有深度情緒探索的議題，

在諮商歷程中，每位案主均可能會是極具心理困擾，甚至需要危機處理的，所以對於研究者的專業經驗，會是研究的豐富來源，當然也就不適合採用標準化與封閉式的研究了；以此觀點來看，研究者在質性研究裡是需要「現身」的，因為在質性研究中，研究者個人在從事研究時所反映出來的「主體意識」，對於研究設計、實施與結果，都會產生十分重要的影響（陳向明，2002b）。

質性研究中，個人關懷不僅不被認為是一種障礙，反而被認為是從事研究的一筆寶貴財富，可以提供靈感、理論和資料，因此研究者應該做的不是拋棄或否認自己的個人動機，而是應該想辦法積極地、有意識地使用他們（陳向明，2002b）。周志建（2002）認為在敘說研究中，「客觀」不是重點，反而敘說研究強調的是研究者的主觀觀點、經驗與自我詮釋的敘說，他也認為在敘說研究裡，「我」的主觀敘說會是合理且必要的。

Glesne（1999）認為使用第一人稱——「我」來書寫質性的論文，是符合質性研究的性質，文本中使用「我」，反映了我在研究情境的存在，畢竟「我」是無法藏身於句型架構之後，特別是當需要書寫一些文辭優雅且清楚的作品時。這觀點正也呼應質性研究中研究者的「現身」，但是，有一個很重要的觀念需要時時提醒自己，如果我太過於強調自己的主體性，太急於在研究中現身時，就可能掉入一個陷阱，成為自大或自戀的研究者（李政賢譯，2007）。

綜合上述觀點，我清楚我是以「我」這個人，我的主體意識與故事主人進行諮商，完成書寫，我是本研究的中心人物，我以我的主體性進行分析、詮釋並和文獻對話，我將我所體會到的敘事治療、網路諮商等理論與我個人經驗帶到研究情境裡，這是我之存在，同時故事對我內心也有產生漣漪與反思，更重要的是，我清楚我在本研究中每個階段的中心任務。

在網路諮商的階段，我不帶任何研究角色去污染諮商，我以我對敘事治療的熱情，認真「傾聽」故事裡的每一個細節，並重視這些細節，思考這些細節是否會因此開啓故事主人閃亮時刻與意義的可能，我知道我的態度是謙卑的，我瞭解我是對其故事始終抱持好奇以及非專家角色的態度進行諮商。

諮商結束七個月後，進入研究分析與討論的階段，我以我的個人特質、生活經驗、諮商專業經驗，以及對文獻理論、研究情境、資料內涵與意義的敏感度，培養與建構我的理論觸覺（theoretical sensitivity），在這過程中，我清楚不管在故

事撰寫或是分析討論，我能在繁複的資料中整理歸納其意義性與重要性，我的主觀與個人背景文化脈絡是重要的，我感覺到使用「我」來進行討論也是最貼近自己真實的感受。

所以，我以第一人稱——「我」，代替「研究者」或是「諮商員」的稱呼，換言之，我以「我」的身份來撰寫這篇研究。

（二）我的專業背景

質性研究強調研究者本身就是研究工具，由於我是本研究網路諮商的諮商員，因此對於我個人的專業背景，有其交代清楚之必要。

我大學就讀社會工作學系，大學修習過「質化研究」、「諮商理論與技術」、「家庭諮商」、「心理衛生」、「心理測驗」等與心理諮商相關領域的課程。2000 年參加「台北張老師」幼獅義務張老師的受訓、2001 年開始值班到入伍服役，服役期間擔任部隊「心理衛生中心」的心理輔導老師一年半，參與過許多國軍辦理的相關諮商輔導訓練課程。

我目前已經完成碩二的兼職實習與碩三的全職實習課程。結束之後除繼續在台北張老師網路諮商服務外，同時也在大學諮商中心擔任兼任輔導老師。研究所修習與本研究相關議題之課程有「論文寫作與評鑑」、「敘事治療專題研究」、「質化研究」、「諮商與心理治療理論研究」、「諮商與心理治療技術研究」、「諮商倫理專題研究」、以及「家族治療專題研究」。參與和「敘事治療」、「網路諮商」等相關議題的專業研習活動共有八場，合計有 202 . 5 小時，其中以「敘事治療」為主題的研習共有 131 . 5 小時，並自 2006 年 2 月起至今（2007 年 12 月），定期接受敘事取向專業督導。

目前我在「台北張老師」擔任網路諮商員至今已滿五年，義務張老師的諮商服務時數截至 2007 年 12 月，合計有 1504 小時，服務年資六年。對有意從事網路諮商的諮商師而言，這是新興的人際溝通型態，因此，如果能充分熟悉網路使用的特性，並保持高度興趣和熱忱，諮商師做起來會比較得心應手，對網路諮商效果的提昇也所助益（張景然，2000）。我便是秉持對網路諮商的高度興趣以及熱忱，進行網路諮商的服務與研究。

二、協同研究者

協同研究者有專家協同研究者與故事協同研究者。

我論文中的專家協同研究者，為某國立大學教育心理與輔導研究所博士，目前在國立大學任教敘事治療相關課程，以及在該校心理諮商中心，擔任諮商心理師，平時採用後現代精神、敘事治療，作為諮商與督導的取向，此外，也擔任多場以敘事治療為名的工作坊或演講之講師，有多項有關敘事治療的期刊著作發表與書籍翻譯。

對彼此的討論，我是享受的，因為我已接受專家協同研究者以敘事治療模式的督導將近兩年，所以對於我所使用的敘事治療，她是熟悉與瞭解的，對於我研究中的分析與討論她也提出許多寶貴意見，例如我的書寫方式、我個人主體需要再多一些的涉入，她也鼓勵我對於故事主人生命藍圖的重寫歷程可以在更深入的去分析，這對我來說是一種鼓勵，在討論中更增加我對敘事治療的體會。

在故事協同研究者方面則有兩位，均是中文博士，目前在大學教授中文課程。他們協助我對故事的架構編排，以及增加閱讀上的流暢性，一開始我所呈現的編排方式是較為零散的，比較難看出每個主題故事的獨立性，主題與內容有些也沒有搭配好，例如愛情故事的重要情節裡有愛情觀、背叛，但卻也有對未來的想望，這樣的分法其實是不清楚的，也增加讀者閱讀的困難、思緒的不連續，因此，經過討論與被指導後，我對故事內容與編排開始重新整理，是花很多時間，不過這是有價值的，對於可以完整呈現故事主人的故事，我是開心的。

三、研究參與者

係透過我在中國文化大學的個人 E-mail 作為專屬網路諮商研究的帳號，以該帳號轉寄招募信給我的同學與朋友，進行公開招募，請有意願參與的人可以透過 e-mail 與我聯繫，透過網路進行初談 (intake) 後，再由我根據對方可能的出席狀況、來談目的與網路諮商對他的適配性，以利進行後續的評估與邀請，若其符合本研究主題與招募之條件，將由彼此再次協調出可以進行網路諮商的時間，以正式進入網路諮商。

我在初談時，會瞭解故事主人的身心狀況與諮商動機，並邀請事先閱讀知後同意書 (如附錄二)，再決定是否願意參與研究，同時，我也有篩選的權力，如

果對方狀況不適合進行網路諮商，例如，經醫師診斷為精神疾病（非諮商可協助之病症）、有自殺傾向，或正處於危機當中，我會在評估後，提供相關的轉介資源，以確保其權益；同理，如果在初談後，對方表示沒有意願參與研究，我也會提供相關轉介資源，以供其參考。

在公開招募的一週內招募到七位，已佔滿我一週可以提供服務的時間，因此招募一週後便不再續招，對於之後來信表達的有意願者，我也逐一回覆抱歉之意，並提供台北張老師網路諮商網址與服務項目，以供其參考。

當我實際進行網路初談與網路諮商後，發現許多有意願的參與者無法正式成為本研究的故事主人，原因有彼此時間無法搭配、對敘事問話感到不知如何回答、對研究發表感到擔心與疑慮，或是雖然已經結案（初談一次、諮商兩次）但原始文本不足以成為研究分析，因此最後僅一位成為本研究的參與者，即故事主人——Helen，因為她符合諮商時間的配合，每週穩定上線晤談，對心理位移、問題外化等敘事問話可以接受與回應，自我敘說、信件撰寫之動機很高，以及諮商文本足以提供本研究的分析與討論。

第三節 研究步驟與資料分析

一、研究步驟

本研究之研究步驟如下頁圖（圖 3-1）所示，一共分為事前準備階段、研究計畫修改階段、文本收集階段，以及最後完成論文等四個階段，說明我如何進行本研究。

第一階段 事前準備階段

1 確定研究主題

- 2 修習並參與敘事治療課程與工作坊
- 3 持續「張老師」網路諮商服務
- 4 參與網路諮商工作坊
- 5 閱讀文獻
- 6 撰寫研究計畫
- 7 進行前導性研究
- 8 研究計畫發表



第二階段 研究計畫修改階段

- 1 修改論文題目
- 2 持續參與網路諮商、敘事治療相關的研習課程
- 3 持續「張老師」網路諮商服務
- 4 閱讀、整理文獻
- 5 確定研究方法與分析方法



第三階段 文本收集階段

- 1 招募研究參與者
- 2 進行網路諮商初談，並選擇符合的研究參與者
- 3 進行網路諮商，並確定研究參與者
- 4 完成編碼
- 5 完成「生命」一書（諮商的完整歷程）

↓（經過七個月的沈澱）

第四階段 完成論文階段

- 1 反覆閱讀諮商歷程
- 2 撰寫故事主人的故事
- 3 以對敘事治療精神之理解為介入方式的分析與討論
- 4 完成論文

圖 3-1，研究步驟圖

二、資料收集

諮商時間自 2006 年 5 月 4 日起到 2007 年 1 月 9 日止，歷經 8 個月（中間停過 2 個月沈澱），原則上每週一次，每次 90 分鐘，諮商期間一共收集到 21 次的網路諮商逐字稿、50 封的電子信件、2 張證書、3 張相片，以及 1 篇網路故事。

三、資料分析

（一）撰寫逐字稿

質性資料分析的第一步就是撰寫逐字稿，不過因為網路諮商具有諮商即記錄的優點，所以可以讓逐字稿詳盡確實的呈現，也因為有完整的逐字稿，所以質性資料的分析將更接近原貌。

（二）完成逐字稿的編碼

本研究之編碼類別有我、故事主人、諮商次數、說話次數、信件、相片等六類，分述如下：

1.我以 Co (counselor) 表示，故事主人以 CL (client) 表示。在字體方面，我以「細明體」呈現，故事主人以「標楷體」呈現，CL/Co 前的數字為諮商次數，CL/Co 後的數字為說話次數。

例如：1CL1：第一次諮商時故事主人說的第一句話

1 Co 1：第一次諮商時，我說的第一句話

2CL1：第二次諮商時故事主人說的第一句話

2Co1：第二次諮商時，我說的第一句話

.....

以此類推

2.信件以 L (letter) 表示，L1 代表第一諮商的信件，L1-S1 代表我在第一次諮商後，寫給故事主人的第一封信，L1-S2 代表我在第一次諮商後，寫給故事主人的第二封信；同理，L1-H1 代表故事主人在第一次諮商後，寫給我的第一封信，L1-H2 代表故事主人在第一次諮商後，寫給我的第二封信。(S 為我名字其中一字的簡稱，H 為故事主人 Helen 的簡稱)

3.相片以 P (picture) 呈現，例如：6P1，表示在第六次諮商時，所出現的第

一張相片。

(三) 進行重要情節與主題故事的分類

我反覆閱讀21次的諮商逐字稿與50封信件，一共整理出44個次主題，再將所有次主題歸類成四大主題，此為文本分類，文本分類是根據其所涵蓋的意義賦予一個適當的概念名稱，也就是針對摘要內容的主題加以分類、比較、歸納後，將屬性相同的類別歸類，予以命名（林金定、嚴嘉楓、陳美花，2005）。這四大主題分別是家人、個人、學校與愛情。

而我再將這四個主題內的次主題加以拆解、統整分類與命名，重整得到三個主題，如下表 3-1，此分類亦為第四章在故事呈現時的撰寫架構。

表 3-1 故事主題分類表

一、認識 Helen	二、Helen 的婚姻故事	三、告別與向前
1家人 2學生 3上帝 4愛情觀 5求學 6健康狀況 7去大陸的經驗 8 電影情節的影響	1初戀 2丈夫外遇 3離婚	1告別 (1) 儀式 (2) 對愛情與婚姻的告別信 2向前 (1) 對「遺憾」感謝 (2) 智慧、力量、冷靜、氣質與上帝給予的力量 (3) 生命的主人 (4) 成為面對類似問題的專家

(四) 用第一人稱敘事 (first person narrative) 書寫故事

金樹人 (2005) 認為「我」的心理位置是一般人主要的思考位置，也是最自然的心理運作方式。由於故事主人在諮商中是以「我」的心理位置敘說故事，因此我先以第一人稱觀點整理故事主人的故事。優點是與讀者的參與感互動得最為強烈 (陳碧月，2005)。例如：「仙女是突然想到的名詞，我覺得還頂貼切的，美

麗又飄渺，跟我的愛情觀很像（L4-2）。我覺得我對愛情有不切實際無可救藥的浪漫想法，我想像中的愛情是不可能發生的，但我卻要執意追求，結果就是很受挫（4C132），我覺得浪漫想法是個仙女，太好太美，但是又太虛幻了（4C134），我很希望有愛情，我喜愛她的甜蜜，但又無法掌握，明白那是虛幻（4C138）。」

（五）用第三人稱敘事（third person narrative）改寫第一人稱故事

我認為第一人稱是故事主人說言，但畢竟我不是故事主人，所以在整體故事分類與整理上，一定會出現無法連接的詞句；此外，故事是彼此共寫的，我在諮詢時也勢必會使用同理，例如：「這件事很令你感到難過與悲傷」，如果故事主人回答「是的」，這僅代表故事主人同意此說法，不能說故事主人就會用相同的語言如此說，因此故事內容不可以呈現：「這件事令我（故事主人）感到難過與悲傷」，所以改用第三人稱敘述：「這件事令她感到難過與悲傷」，應該是比較適切的敘說方法。

第三人稱「從主角的角度敘事」之所以最常被採用，是因為此觀點不會流於太過主觀，結構也不易散漫無章，而且較能將一個人物完整且清楚的呈現出來（陳碧月，2005）。因此，我採取以第三人稱敘事觀點來呈現故事主人的故事，換言之，就是我依據我與故事主人的對談內容來介紹其故事。例如：「Helen（故事主人）替自己的愛情觀取了一個浪漫的名字，叫做「仙女」，「仙女」是她對愛情的浪漫想法，既美麗又飄渺，不過她認為這是一個不切實際與無可救藥的浪漫想法，覺得自己的愛情觀像浪漫仙女，太好太美但太虛幻，原因在於她很希望有愛情，喜愛愛情的甜蜜但又無法掌握，所以覺得那是虛幻的」。

在故事呈現方式上，同時會在重要情節或轉折處加上故事主人的原始自我敘說，以利讀者能清楚故事脈絡與明白我所要強調的故事環節。例如：『重考經驗對 Helen 的影響是認為當時苦難對未來是有重大意義，越是苦難越是有意義，「重考的經驗對往後的生命故事來說，產生的意義是不斷的去反省吧，但這也對我產生壓力，我要我自己一定要找出意義出來，只要我遭遇到困境，都要自己想一想有沒有正面的東西，但是有時候並不容易（4C08、4CL10、4CL11）。』』

（六）分析與討論

McLeod (2003) 認為敘事是對整體性的形容，一段敘事可能包含幾個分開的故事，故事主人在每次諮商之所言，均為故事主人的敘事，同時，可能會在同一次諮商裡提到大約三到四個分開的故事。因此，我先針對 21 次諮商裡，談到該主題的諮商逐字稿逐一挑選出來，然後在我諮商問話的後面加註我理解的敘事治療概念與技術並加以討論，以及整理出對故事主人產生的影響為何（此階段之內容詳見附錄一），經過這個歷程之後，我採取了 White 重寫生命藍圖的概念，繪製「故事主人生命藍圖的重寫歷程圖」（詳如圖 5-1），清楚交代我與故事主人在諮商時的故事流動，而我也再次書寫我對故事主人回應內容的理解與分析，同時加入與文獻的對話，呈現出敘事治療對故事主人的影響有哪些，此為第五章，同時回答本研究的問題二。

第四節 研究檢核

一、研究的信、效度

介紹質性研究的信度與效度其實是有些弔詭的，因為信度與效度乃實證科學量化研究的概念，信度代表穩定性與可靠性，是指敘說者每次敘說的故事內容都必須一樣，才可達到單一的反覆性，而效度是指正確性程度，是指敘說者的故事內容必須代表一個穩固不變的真實；如此一來，實有不倫不類的感覺。余德慧、呂俐安（1992）表示敘說資料難以符合實證科學對信、效度的要求，如果從實證科學的觀點與方法分析敘說資料，將充滿許多難解的困難。

敘說研究探究的是敘說者如何呈現、認定與解釋經驗，以闡明他們對世界的看法或說服他人的互動過程（胡幼慧，1996）。在質性研究典範的研究形式，實在沒有必要用量的研究典範分析標準來解釋所得到的資料。敘事不僅是質的研究，而且它的分析範疇來自於敘說文本本身，而不像量化研究的分析範疇，在研究一開始就使用了否證原則（莊明貞，2005）。

雖然信、效度不是質性研究所要探究的重點，不過質性研究也有不同於量化研究而發展出來的評估步驟與方式，McLeod（2000，引自連廷嘉、徐西森譯，

2006) 說明在質性研究中，有兩個與「效度」有關的議題，其一是不認同存有一個固定、可被認知的外在標準，以及所有真實經驗都可以使用某種程序或方式來建構的這個假設；其二，所謂驗證事實的符號應該是文字，而不是數字，因為數字有時是靠不住的，也就是，質性研究者必須逐一比對整篇文章。

下面將介紹 Riessman 在 1993 年，針對質性研究所提出的評估方式。

二、研究評估

研究者不僅將所聽到的故事、語言、對話視為社會真相 (social reality)，而且也將它當作經驗的再呈現 (representation)，所以，語言不只是傳達或反應的媒介，也是一種表達行動的方式 (Riessman, 1993)。

Riessman (1993) 認為敘事摻雜了社會論述及權力關係，而這些都會隨著時間的演變而有所變動，沒有理由假設個人的敘事從這個場域到另一個場域都是完全相同。因此，我們如何去評估一個敘說分析呢？對於敘說分析的有效性來說，Riessman 認為可以有五種方式來探究，分別是說服力、符合度、連貫性、實用性、以及無規範，茲分別說明如下：

(一) 說服力 (persuasiveness)

說服力類似合理性(plausibility)，換言之，說服力是評估這個故事的解釋是否合理並且讓人信服。Riessman 提到一個很重要的前提，就是敘說文本會隨時間而改變，或許此刻最具說服力，但隨歷史演變到後來，就不一定是如此了。

以本研究來說，故事與分析均來自於諮商歷程，由於網路諮商的文字是隨著諮商過程直接被儲存，因此可以完整呈現，故事文本的內容與整理也都經過編碼，意即言之有據，此外，為了增加故事閱讀的流暢性，我也邀請故事協同研究者協助故事的編排與架構的清晰。

(二) 符合度 (correspondence)

Riessman 認為將研究成果提供給參與研究的個人或是群體是必要的，因為參與者對於研究結果的看法很重要，他們的反應往往也開啓對理論的啓發。人的故事並不是靜止不動，當我們的意識有所改變，對經驗的意義也就隨之改變，在最

後的分析階段，研究結果是屬於研究者的。因此，我們必須對於它的真實負責。

以本研究來說，故事主人是自己生命故事的作者，所以本研究的結果也會真實呈現給故事主人，以避免我的過度詮釋及揣測，以增加論文評估的符合度。同時，對於敘事治療的介入方式，我也邀請專家協同研究者協助分析與討論，期待可以貼近符合度，而非我對敘事治療運用上的自圓其說。

（三）連貫性（coherence）

連貫性是指儘可能的豐厚故事，讓故事可以有整體的描述，Carr（1986）認為敘事若無連貫性，生活將視為間斷的片段，人的行動與想法都變成無意義的存在，特別在時間序列中有所間斷的時刻，正是 Carr 指出對於敘事連貫性所發揮影響力的關鍵。

本研究從諮商文本整理歸納出幾個主題，這些主題是故事主人生命中的局部故事，我對於故事主人的故事是充滿好奇，故事主人經由諮商得以撰寫與重寫故事，連貫性是將主題故事中的幾個片段小故事加以整合與連貫，本研究也在第五章的結論中繪製與說明「故事主人生命藍圖的重寫歷程」（圖 5-1），期待可以做到故事呈現的連貫性。

（四）實用性（pragmatic use）

顧名思義，實用性是指當一個研究可以被其他群體所採用時，代表該研究的成果可以被分享做為他人面對問題解決或思考方式的參考。

本研究也期待結果可以提供給有興趣運用敘事治療在網路諮商的專業同道一個參考。

（五）無規範（no canon）

對於敘說研究的有效性，是無法形成一個化約成俗的規範，換言之，研究分析沒有一定的公式或規範可以完全依循不變的。

第五節 研究倫理

研究倫理意指研究者在進行研究時所必須遵守的行為規範，美國心理學會也規範研究者在從事研究時，應關心研究參與者的權益與尊嚴，同時必須遵守政府法令，在專業規範下進行研究（APA Ethics Code 10）。

所以我會謹守研究倫理進行本研究，在進入研究前，我充分說明研究目的與方法，並在故事主人簽署「知後同意書」（informed consent）（一式兩份）後，方可進行研究，同時我是透過中華郵政的信件傳遞，將知後同意書郵寄給故事主人，並經其簽名後再郵寄回給我。我也充分向故事主人說明後續的論文發表，由於第四章是故事的呈現，因此故事主人的名字乃由其親自命名，並同意以該名字發表，此外，其他涉及重要人名、國家、學校、公司行號、職務名稱、城市或其他足以判斷故事主人身份之資料，都統一採用「○○」處理，並且「○」的數量未必是該名稱的總字數，例如台北市可能僅以「○○」表示。

雖然故事主人簽署「知後同意書」，但過程中若因個人因素無法繼續進行研究，或在研究發表前感到後悔參與研究，我都會完全尊重與接受其流失及退出，並不得在研究內容中呈現該文本的資料。此外，因為研究過程涉及諮商的進行，因此我會遵守諮商倫理來進行諮商，隨時注意故事主人的身心反應，如果發現故事主人的晤談議題與內容是自己無法勝任時，也會進行告知與轉介，以故事主人福祉為唯一考量，不會因為我一己之私而做出危害故事主人之行為。至於在網路諮商與研究資料的保存方面，只要環境可以上網，便可以使用MSN，但基於研究倫理，我在從事網路諮商時，都在隱密且無第二人在場的空間中進行，並使用個人電腦（不會使用公眾的電腦），對於諮商取得之任何資料也需妥善保管與保密處理。當然，為了維護故事主人權益，我也均固定接受合格專業督導者的督導。

