

# 諮商成效另一章： 言詞如何建構工作同盟

何克倫（國立宜蘭大學學生諮商組諮商心理師）

林杏足（彰化師範大學輔導與諮商學系副教授）

## 壹、前言

對於使用言詞為媒介心理諮商或治療(talk therapy)，語言表達有其不言而喻的重要性，諮商中的口語反應對於諮商關係的內涵，乃至是最後的諮商成效，亦有其絕對的價值(Hill, Thames, & Rardin, 1979; Russell & Stiles, 1979; Tryon, 2003)。然而，口語反應與諮商關係兩者之間的關連究竟如何，仍然還在研究者的探詢之中(Multon, Ellis-Kalton, Heppner, & Gysbers, 2003; Sharpley, Fairnie, Tabary-Collins, Bates, & Lee, 2000; Sharpley & McNally, 1997; Uhlemann, Lee, & Martin, 1994)。

本文嘗試在文獻中，找尋口語反應與諮商工作同盟之間的連結，並勉力在兩者之間，朝著建構主義的路子，論述起一座語言學的橋樑。這座橋樑是理論性的，但可能幫諮商工作者，提供一個語言學的新架構，以語用學（語言學的分支學門）橋接口語反應與工作同盟。以下文獻整理的架構，開端是口語反應的研究，次而整理工作同盟與諮商成效的緊密連結，主要篇幅將論述語用學搭配建構主義的思維，如何協助形成工作同盟，促成諮商成效。

## 貳、口語反應的研究

此段落簡介兩位口語反應學者的研究內容，在他們不盡相同的研究重點裡，我們會發現口語反應的內容，能夠刻畫人際歷程，也能影響諮商關係的樣貌。

### 一、Clara Hill的口語反應類別 (verbal response categories) 與意圖

Hill(1978)認為，當時的一些諮商員口語行為分類系統，有一些缺失，因此，她尋求改進現存的11個口語反應分類系統，形成14個分項的諮商員口語反應分類系統。此14個項目分別是：輕度鼓勵、贊同與再保證、訊息提供、直接引導、封閉式問句、開放式問句、重述、反映情感、指出個案的非口語行為、解釋、面質、自我揭露、沈默與其它。雖然之後仍有修訂，最後形成現今12類的分類系統(Hill & O'Brien, 1999/2000)，但是仍然維持著當初14類時的基本樣貌與內涵基礎。

Hill等人(1979)運用此14類的諮商員口語分類，分析Rogers、Perls與Ellis分別以各自的取向諮商個案Gloria的三段

錄影，結果發現其分類系統能夠完整描述三位諮商師的口語反應，並且能夠反映三種不同取向的差異，三位諮商師的口語反應類型，符合他們所自稱的理論取向特色。

之後，Hill開始著手探究口語反應下的意圖(intention)究竟為何，是故與其同僚在不同諮商理論取向的諮商師身上，以個案研究的方式，驗證19個諮商師口語反應的深層意圖，以描述並瞭解諮商師的口語表達究竟欲達成何種目的，以及其口語表達的言下之意為何。結果發現諮商師們最常見的意圖是促進洞察、澄清、指出並強化感覺以及增強改變這四項(Hill & O'Grady, 1985)。

有關意圖的探究，使Hill口語反應的內涵又更豐富了一些，也讓Hill的分類系統成為多數論者的研究工具，還成為諮商教育訓練中，諮商技巧的標準教材之一。只是，口語反應與諮商關係之間的連結仍然無法闡明。

## 二、William Stiles的口語反應模式(verbal response modes)

### (一)Stiles的口語反應分類

Stiles(1978)與Clara Hill想法不同，他認為口語反應類別系統的焦點，在人際角色與互動關係上，描述言談的兩人在關係當中的口語反應模式，該模式所刻畫出來的關係特質，以及個人在關係中所扮演的角色。

兩人互動溝通的言詞，能以下列三個向度來描述(Stiles, 1978, 1981, 1992)：(1)關乎說者(speaker)或他者(other)的經驗；(2)運用說者或他者的參考架構(frame of reference)；(3)焦點放在說者或他者身上，焦點的意思是：說者是否在言詞時推定(presume)了他者的狀態，若是，則焦點在他者身上，反之則焦點在說者身上。據此，可得出八種互斥的口語反應類別，分別是：揭露(disclosure)、提問(question)、提供訊息(edification)、回應(acknowledgement)、建議(advisement)、解釋(interpretation)、驗證(confirmation)、以及反映(reflection)。如下表：

若用此口語反應模式來分析心理治療中諮商師的言詞，猶如前述Hill的研

表1 口語反應模式的分類

焦點	參考架構	經驗的來源	
		說者	他者
說者	說者	揭露 (D)	提問 (Q)
	他者	提供訊息 (E)	回應 (K)
他者	說者	建議 (A)	解釋 (I)
	他者	驗證 (C)	反映 (R)

資料來源："Verbal Response Modes and Dimensions of Interpersonal roles: A Method of Discourse Analysis," by W. B. Stiles, 1978, Journal of Personality and Social Psychology, 36(7), p.694.

究結果類似，Stiles發現心理治療的理論家與實務工作者，也常用口語反應的模式來描述他們的治療技巧，且不同取向的諮商師，各有截然不同的口語反應模式，這些相異之處與各取向的理論原則是相符的，且亦能夠用此模式中的「參考架構」與「經驗來源」兩向度加以解讀(Stiles, 1978, 1979; Stiles, Shapiro, & Firth-Cozens, 1988)。以個人中心取向為例，「反映」佔了45.4%，「回應」亦有46.1%(Stiles, 1979)。

### (二)Stiles看待口語之下的意圖

Stiles以兩個方面來解讀所有語句的意涵，分別是言詞的文法構造(form)與言詞的深層意圖(intent)。在文法結構方面，8種口語模式皆有其獨特的、在文法上的句構，與字面上的意涵，例如揭露(D)意涵的語句，會是一個陳述句，用第一人稱為主詞，並且沒有指涉他者的部分；而在深層意圖來說，每一種口語模式都有不固定的意圖，端看言詞交換當時雙方溝通的意圖為何，亦即該言詞的語用意涵(pragmatic meaning)，以揭露為例：「我非常想要有更多的機會說說我的感覺」。也可能在意圖上不僅是字面的揭露而已，反而更是要求他者能聽聽說者感受的建議(Stiles, 1978, 1992)。

### (三)Stiles的口語反應模式與關係角色

言詞交談的雙方人際關係中，會因交談的言詞內容而彰顯出其彼此關係的內涵。Stiles(1978)這樣描述：「一個人互動關係中的角色，可由其所使用的言詞成分來描述，由其言詞的說者或他者的比例來描述，此比例顯然能夠測度在人際角色上彼此熟悉的程度。」(p.699)

若溝通中的個體，使用許多以他者為焦點的言詞，即推定了他者狀態的口語模式(A、I、C、R)，則此個體在對話中的人際角色是地位比較高的，或者是與他者熟識的，原因是因為，倘若使用這些口語模式中的推定，則暗示了關係的熟識或親密、說者有比較多的經驗與知識、優勢的判斷力、或更多的權信(authority)(Stiles, 1978, p.700)。

從Hill到Stiles的論述，我們知道互動雙方的口語內容，不僅只能分析、分類，甚至還能形塑兩人之間的關係與相對位置。分析口語反應的研究顯示，特定形式或品質的口語反應類別，能夠對於諮商關係有正向的影響(Sharpley, Fairnie, Tabary-Collins, Bates, & Lee, 2000; Sharpley & McNally, 1997; Uhlemann, Lee, & Martin, 1994)，尤其是能夠營造正向關係的反應類別。Hill以說明及範例而歸納出來的口語類別，能夠描述諮商時所使用的口語技巧及其處遇意圖；但Stiles以關係角色為原則的模式，更能夠掌握對話雙方的關係位置，營造正向的晤談關係，對於反思諮商關係及歷程，也應是更方便的工具。例如：關係初形成時，兩人還不夠熟悉的時期，諮商師就大量使用推定的言詞模式與關係角色，是一種「不適當(inappropriate)的熟悉」(Stiles, 1978, p.700)，案主對晤談的覺知，亦可能包含上對下的權力，可能有害於諮商關係。

## 參、工作同盟獲致諮商成效，以及口語反應在同盟中的未知地位

若能將諮商言詞，以促成彼此合作的反應類別來經營，應該就能營造出正向的工作同盟，並獲致正向的諮商成效。Bordin(1976)認為工作同盟為一整合的關係，但他也分析出此關係中的三個組成分子任務(task)、目標(goal)、關係(bond)，此三者所綜合調配出來的關係能夠描述所有同盟的品質與強度。Bordin對於工作同盟的思考，傳達出一個重要的訊息：諮商關係的建立與維持是雙方共同努力而來的成果。他論述了諮商關係中兩人的「相互性」(mutuality/interactive components)與「同心齊力」(collaboration)(Horvath, 2000, p.171; Horvath & Greenberg, 1986, p.533; Horvath & Greenberg, 1989, p.224; Horvath & Symonds, 1991, p. 139)。以口語反應構成合作關係，就是諮商成效的基本要求。無須多言，同盟品質與諮商成效兩者應是唇齒相依的(Horvath & Symonds, 1991; Mallinckrodt, 1996; Kraatz, 2004; Lupini, 2001; Templeton, 2002)；我們甚至還可以說，可非議的工作同盟還會導致提早結束的諮商關係(Kokotovic & Tracey, 1990)，更不用說會有多少諮商成效了。

然而，耐人尋味地，Multon、Ellis-Kalton、Heppner與 Gysbers(2003)卻發現諮商中的工作同盟與諮商員的口語反應之間，並沒有正相關存在。只是Multon等人(2003)在研究討論中所能確定的，是諮商員與個案之間的工作同盟是強固的，但此關係與諮商員多數的口語反應無關，此關係的穩固也不是某些口語反應類別下的直接結果，因為建立起正向工作同盟的因子，似乎是除了口語反應

之外的其它中介變項了。

若不是口語反應類別直接的影響力，接下來將論及的語用學，會是可行的探尋方向，也是促成工作同盟的可能中介變項之一。同盟的增強，能夠維持順利的諮商歷程，也同時能夠間接保障諮商成效。但同盟的增強，是在使用語言傳達某反應類別時，語言文字的用法，以及言詞之間的互動關係，造成雙方的感受與同盟狀態。也就是說，口語反應類別下的意圖、隱含訊息、弦外之音、或者說是語用特色，更是影響關係的關鍵。不是反應類別造成晤談感受與同盟，而是言詞底層的語用因素。

## 肆、語用學概要：言詞的力量

對話的雙方，常常超乎言語本身的表面字詞意涵，字詞之間還會流竄著隱涵的意義。陳金燕（1996）也認為，在強調溝通的諮商專業中，諮商員與個案雙方透過語言所溝通的內在訊息能否被正確地傳達與解讀，不僅對於晤談中的溝通效能有所影響，對於整個諮商的效能更有舉足輕重的地位。

語用學(Pragmatics)的研究，主要的內涵就是言詞中字裡行間的隱涵意義，其實也就是我們在諮商晤談中，所使用的意圖。這些隱涵的訊息及意圖，不但在日常語言使用上有其必要性，更可以是諮商中催化改變的成分。以下先回顧語用學的梗概：

### 一、語行理論(speech act)

簡單來說，語行就是利用語言中的言詞，來達成某一種行動，而言詞的意

涵遠超過言詞本身的字句(Thomas, 1995)，每一個言詞一旦說出，除了表達命題的意義，更能帶動外在世界的某種改變（李櫻，2000），且只要人們使用語言，就有使用語行的機會(Croddy, 2002)。諮商中的談話，也有語行的成分在運作。

Austin(1962)指出，說話者的言詞，均同時執行三個層面的行動：表意行動(locutionary force)、施為行動(illocutionary force)、語效行動(perlocutionary force)。其中表意行動指的是語句的命題意義之陳述，屬於語意範疇；而語效行動牽涉到語句說出之後所引發的效果，常受無法預知的語境因素所操控。因此語行理論的研究就集中在施為的層面上（李櫻，2000）。語行理論的關鍵論點，是用言詞來造成外在世界的改變。諮商晤談的成效，部分也就是在語效能夠有所展現時。

## 二、合作原則與隱涵的訊息 (cooperative principles and implicature)

人們如何能從言詞本身，進入並理解字裡行間的意涵。Grice指出，說話者真正所想要表達的意義往往不能由語句的表面形式或字面解釋來決定，而是必須由聽者透過一些理性的推衍過程才可得知，而這個邏輯推理的基礎，就是Grice(1989)所發表的合作原則（李櫻，2000）。

然而，Grice的合作原則並不是用來說明人們會一直不斷地依這樣的合作態度互動溝通，此原則是描述人們在溝通時皆會意識到且多會遵守的一套規矩，

用來解釋會話隱涵的產生及解讀的方式(Thomas, 1995)。

Grice將其合作原則簡單定義為：「從事對話時，端視於其階段，在對話中的貢獻，必須符合該對話所能接受的目的或方向。」(1989, p. 26)詳細地說明，對話中的合作有四個信條：(1)量(quantity)：使你對話中的貢獻，相稱於該對話所要求的訊息總量，且不能提供超出要求總量的訊息；(2)質(quality)：不能說你自己認為是錯誤的事情，也不能說你自己缺乏證據支持的事情；(3)關連(relation)：所做的貢獻要與談話目的或方向相關；(4)表達方式(manner)：避免隱幽不明、模稜兩可的表達內容，要簡要並有條有序(Thomas, 1995)。而若對話中的任何一方所言之詞與此四信條中的任何一條相左時，則可能就有其隱涵(implicature)的存在。

## 三、間接語行(indirect speech act)

由此述Austin與Grice所揭諸並描述的現象，我們可以感覺到，似乎人們的溝通常是間接的，說話者的字詞本身不總是代表其完整所想要表達的意涵。

Thomas(1995)依據Leech、Brown及Levinson等人的討論，進而歸納出四個控管間接表達的主要因素，它們分別是(1)權力(power)：面對越有權力的人，會使用越多的間接表達，此權力的來源之一也可以是專家所代表的權威；(2)社會距離：在地位、職業、種族、年齡、性別以及親密程度上，與距離越遠的人交談，越會使用比較不直接的表達方式；(3)強求(imposition)的程度：若要求對方的事情，造成對方的損失或困擾，則會

用比較間接的表達來要求；(4)權利(rights)與義務：說話的人是否有權利要求聽的人，而聽者是否有義務必須遵守，此兩者之間的消長會是間接訊息的使用考量。Thomas進一步論述，這些因素的使用與言談中的不同體現，可以使交談的雙方，改變對於這些向度的觀感。

使用間接溝通雖然比較費力，但是還是有許多的理由支持人們使用此形式的訊息。舉凡增加言詞的力道、在相衝突的目標（諮商師必須告知案主不夠努力但卻又不想傷了案主的心）之間取得平衡、以及禮貌（顧及對方顏面）等，都是論者曾經提出來的理由。而其中最重要的就是禮貌理論(Thomas, 1995)。

#### 四、禮貌理論(politeness)

禮貌原則在Leech的闡述之下，簡言之是：「在所有條件均等的狀況下，將無禮意念的表達減至最低，並儘量表達禮貌的意念。」（李櫻，2000）例如，Leech禮貌原則當中的圓融(tact)信條說道，若能將可能要求他人付出代價的表達減至最低，並儘量表達可能對他人有益處的意念，那麼就是用言詞體現禮貌語行的方式之一。

沿用中文裡「丟臉」的概念，Brown與Levinson(1987)「威脅面子的語行」(face-threatening act)，將面子定義為「公共的自我形象，而每一個社會個體都想要讓自己保留此形象的完整」，為了統整的面子，個體有兩個面向的面子需求，「負向面子」(negative face)的需求，是個體不想被他人限制或利用的需求，而「正向面子」(positive face)的需

求，是個體尋求他人喜愛或重視的需求(p.61)。對話的雙方會綜合考量權力(power)、社會距離與強求的程度等三個參數，來算計某言詞對於彼此面子的威脅程度，並決定所將據以使用的禮貌策略，而通常就是將威脅面子的不禮貌語句，重新裝飾成間接的、更可被接受的表達方式。Brown與Levinson禮貌理論中的面子，最能夠用個體自我概念與自我價值的方式來理解；這個形象也可以透過與他人的口語互動而被破壞、維持或增進(Thomas, 1995)。

無論溝通雙方所使用的禮貌策略內涵為何、擇用目標為何，有許多論者都指出，禮貌策略最重要的功效之一，就是促進與維繫和諧的關係(Ma, 1996; Spencer-Oatey, 2002; Thomas, 1995)——亦可維繫正向的諮商關係。

以一諮商對話為例，說明語用學如何體現於諮商關係的經營中，回顧此節。一位家暴受害的未成年女案主，在父親長期言語及身體虐待之下，學會不與自己的情緒接觸，以免情緒滿溢而失去控制。當案主冷冷地對諮商師說：「其實家裡這樣，我已經習慣了，沒什麼感覺。」一邊說卻一邊在臉頰上流著兩行淚。排除不同諮商取向的差異與考量，此時諮商師可能指出其不一致：「當我看到你一邊說習慣卻一邊流淚時，我很心疼你必須這麼壓抑自己的情緒。」此回應讓諮商師表達心疼以離開權力的位階（間接語行），並隱涵地（量與質的原則）呈現案主的不一致，不僅鼓勵案主更深層地檢視自己（語效行動）(Hill & O'Brien, 1999/2000, p.282)，也顧全了案主的正向面子（禮

貌理論），而形成和諧、正向的諮商關係。

上述句子表面上是自我揭露，但底層意圖卻是面質的。表意行動只在自我揭露的層面；施為行動所代表的「意圖」，也是案主接收到的部分，則是建議案主能夠看見自己的不一致；最後的語效雖不能確定，但案主可能覺察不一致的來源，或感覺到諮商師所傳遞的關懷，或對諮商師更認同。此舉運用間接、合作、禮貌等原則的語行，使表意行動降低了施為行動本身可能令人不受尊重的威脅性，協助諮商師不須直面質，且又降低權力角色的推定位階(Stiles, 1978)，讓雙方之間的關係角色，形成語效行動，催化了前節所述在工作同盟中的「相互性」與「同心齊力」，而維護正向的諮商關係。

## 伍、Stiles口語反應模式與語用學的關聯

語行理論與Stiles的口語反應模式之間有許多相契合之處。

由Austin(1962)的明確的行事話語，以及其施為行動的論述，世人開始注意與感受到，言詞交換間所能完成的行動，而Stiles(1981)也站在同一陣線上，認可語言的行事力量，尤其是在關係當中的影響力。如前述，Stiles知道言詞的意義不能光考量字面，字裡行間的意涵才是鞭辟入裡之處，而且他也知道「同樣的言詞在不同的脈絡之中，可能會有不同的施為力量」(1981, p.227)。因而，他立基於說者與他者的經驗來建構其口語反應模式，此模式正揭諸了雙方在言談間以互為主體的方式，說者與他者互

換自己的經驗，也交換了富含施為行動的語詞，亦更改變/創造了彼此的關係世界。

另外，Stiles與Austin都認為言詞的行事效力需要多重而互補的施為力量才能達成，是相謀合的：「唯有兩個人（含）以上的口語行為才能改造社會世界。」(Stiles, 1981, p.241)

除了語行理論，Brown與Levinson的禮貌理論內涵，亦與Stiles的口語反應模式相互為用。禮貌理論中的核心是「面子」問題，而有一些言詞是真的很可能會傷到面子的，Stiles模式中以他人為焦點、又以說者經驗為參考架構的口語類別是例子之一，尤其是給予建議的言詞，此舉必須推定他者的狀態，可能侵犯他者的隱私，又要他者做些什麼，可能限制他者的自由，因而建議的言詞常有危及負向面子的高可能性(Stiles, 1981)。

不過，說者仍然可以用不同的言詞形式來「包裝」原本傷面子的意圖。例如，說者能用關懷的方式，詢問寒冬中坐在窗邊的他者：「你覺得冷嗎？」來要求他者關上窗戶以免飽受風霜。這不僅是Stiles個人的論述，更是人們使用語言的常態方式。也唯有如此，達成目標的要求，才不會嚴重地與社會角色對人的要求相衝突(Stiles, 1981)。

以語用學的內涵補充Stiles的口語反應模式，可是說是橋接了個人的語行、兩人之間的言談、以及人際關係三個部分，把它們連結成互不可分的歷程，猶如Brown與Levinson相信：

訊息建構的模式——或者是「說的方式」，又或者簡單地說「語言的使

用」——是構成社會關係的成分，……發現語言使用的原則，在互動的方面來說，可能就是發現社會關係建立的原則，亦即個體用某種方式與他人產生連結的各種向度（引自Stiles, 1981, p.231）。

以語用學來看待諮商中的口語反應，我們不僅可以看到口語反應下的意圖，更可以看見呈現這些意圖的語用因素，如何刻畫諮商師與當事人之間的諮商關係，在兩人之間協商出一個關係的位置，一種諮商中的相互關係。

## 陸、互動中所產生的意義 (meaning in interaction)

在語用的研究範疇之內，各個言詞(utterance)都可能有其獨特的「意義潛質」(meaning potential)(Thomas, 1995, p.22; Rommetveit, 2003, p.215)。即每一組言詞可能有不只一種的解讀方式或意涵。而此潛質最後會被賦予何種意義（語效行動），是一個動態(dynamic)的歷程，對話雙方不僅依循著社會與情境變項來使用語言，更將言詞視為造成改變的手段；必須強調語言與其使用者之間的關係，及人們如何在互動中協商意義潛質的解讀。語用學重視的不是意義，而是在「意義的創造」（李櫻，2000，p.330；Thomas, 1995, p.183）。

在意義的互動創造過程中，語用原則與理論，皆可為意義的產生提供描述與解釋。Rommetveit(2003)認為，意義的產生性質是一種對話雙方共同撰寫(co-authorship)的歷程，言詞的意涵必須要由雙方來共同決定，而非由言詞來源的說話者單方面來宰制。因此，他繼續

論述道，一段含有意義潛質的言詞，其所有權人不是說者，但說者與聽者一起是「股東」(share holde)。

對話中的雙方，都對言詞的意義有所貢獻。甲乙雙方在一個語言溝通的情境當中，各自帶著自己的背景變項，包含社會、文化與家庭等的影響，也擁有不一樣的能力來解讀與表達一段言詞，在利用語言向對方拋出訊息時，其實是表達了含有各種可能意義潛質的言詞，而雙方就在你來我往的動態歷程當中，以這些背景變項為基礎，透過協商、共同撰寫而獲致最後的意義，甚至造成了某種改變。所以，對話互動中所產生的意義或改變，是雙方面協同努力之下的成果(Thomas, 1995)。此不僅摘要地表達了言詞意義的共構現象，也同時為語用學的研究內涵做了一個總括性的結語，展現了言詞的力量。言詞的力量若在諮商中體現，也可以是創造正向諮商關係的工具。

## 柒、雙方在諮商中共構 (新)意義

建構主義論者Epstein與Loose寫道：「我們相信，真實是不斷地被發明和重新發明的，而不是被『發現』的。此外，真實是藉由語言所建構的」（引自Held, 1995/2002, p.143）。若治療師與個案能夠在治療中創造真實，那麼治療當中的彼此所共同分享的言詞是必須的管道之一。

語言學家Ferrara(1994)收集了許多諮商中的對話，在加以分析後，發現諮商會談中的雙方，藉由重複(repetition)(chap.5)及完成對方語句(completion)

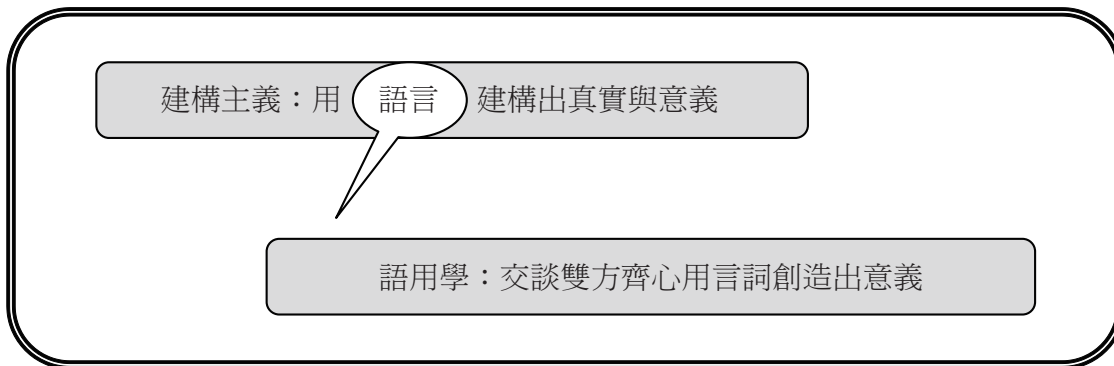


圖1 語用學與建構主義之間的關係

(chap.7)的策略，共同成就出諮商晤談。

Ferrara在同一份著作裡也認為，在此共構的歷程中，甚至會創造出獨特的意義：「我強調，此雙方之間的對話性重複，是為一種透過字詞相互創造世界的方式之一。」(p.109)而「個案與諮商員皆對治療中所建構出來的對話有所貢獻，雙方擷取對方一部份的言談，並且與自己的言談內容交織在一起，因此，透過字詞而創造出了動態且鮮活的真實。」(p.167)他繼續說道：「要成為完整的人類，就必須要體認真實是共同建構而來的，且對大多數的人來說，真實是從言談中建構出來的。…與對話雙方相互交織彼此的言詞，是為自己在此世界中找到意義的主要模式。」(p.168)諮商中的言談，不僅是個案與諮商員的共同成就，更是創造意義的途徑。

在後現代，可用前述語用學中「互動下所產生的意義」，來詮釋言詞的建構力量。言談互動之下所建構出來的意義，不僅是言詞意義潛質的協商結果，更是改變生命意義的歷程。互動中所建構出來的言詞意義，讓言詞的功效能夠如語用學之父Austin(1962)所言“To do things with words”。而此意義若復加以建

構主義的加持，言詞的功效就不僅是溝通的工具罷了。反而，諮商員與個案的言詞在諮商中的力量與重要性，是造成改變、建構新的生命意義；語用學所揭櫫的——言詞在諮商互動下所產生的意義——也就可能是新的生命意義了。

如上圖所示，建構主義的強調之一是，人們用語言來建構出真實與意義，但建構主義的論述中並未說明是怎樣的建構歷程，而此語言的力量又是如何運作的。筆者認為，語言或言詞的建構力量，可以援用語用學的精義來加以說明，所以建構主義中的語言運作，應該能以語用學家的觀察，即交談雙方共同用言詞創造意義，此方式來加以獨立闡述。這個語用學與建構主義之間的關係，也就闡明了諮商的過程中，憑藉交談雙方的言詞，即能夠創造出新意義與新的真實，建立諮商成效。

## 捌、結論

在晤談時雙方「以當事人為主體」的關係位置，是諮商言詞及工作同盟兩者之間的關鍵連結。在諮商晤談中運用Stiles的反應模式以及相關的語用因素，依此文之討論，即可創造出「以當事人

為主體」的同盟關係。以Stiles的口語反應模式論之，「當事人為主體」的關係位置意指言詞訊息富含當事人的參考架構與經驗來源。以語用因素經營言詞，諮商師可以：(1)完整理解當事人的言詞隱涵訊息，以貼近當事人的脈絡；(2)顧及當事人接受介入的自尊感受，使用委婉的間接語行；(3)不強迫推銷己見，而尋求與當事人共構意義…等，都是「以當事人為主體」的言詞方式。若在諮商晤談時展現這些作為，以當事人做為晤談的主體，即相當有機會，使工作同盟趨於正向穩固（何克倫，2007）。雖說「以當事人為主體」是老生常談，但在促成此關係品質的操作面向上，能以語用因素作為實際運作的方式，使言詞上的口語反應與工作同盟之間，有一座穩固的橋。

建議未來諮商歷程之研究與諮商師的養成教育中，能將語用因素納入。使諮商對話的分析角度更多元，也讓獲致工作同盟與諮商效能的途徑更開闊而可得。

## 參考文獻

李櫻（2000）。漢語研究中的語用面向。*漢語研究*，18，323-356。

何克倫（2007）。非關黑貓或白貓——諮商中言詞與工作同盟之語用學詮釋研究。國立彰化師範大學輔導與諮商學系碩士論文，未出版，彰化。

陳金燕（1996）。諮商實務工作者對「自我覺察」的主觀詮釋之研究。*彰化師大輔導學報*，19，193-246。

Austin, J. L. (1962). *How to do things with words*. Oxford: Oxford University

Press.

Bordin, E. S. (1976). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 16, 252-260.

Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.

Croddy, W. S. (2002). Performing illocutionary speech acts: An analysis. *Journal of Pragmatics*, 34, 1113-1118.

Ferrara, K. W. (1994). *Therapeutic ways with words*. New York: Oxford University Press.

Grice, H. P. (1989). Studies in the way of words. In H. P. Grice (Ed.) *Logic and Conversation* (pp. 22-40). London: Harvard University Press.

Held, B. S. (2002). 回歸真實：後現代理論在心理治療上應用之探討。（湯正勻、蘇貞夙譯）。台北：揚智。（原著出版於1995年）

Hill, C. E. & O'Brien, M. (2000). 助人技巧：探索、洞察、與行動的催化。（林美珠、田秀蘭譯）。台北市：學富。（原著出版於1999年）

Hill, C. E., & O'Grady, K. E. (1985). List of therapist intentions illustrated in a case study and with therapists of varying theoretical orientations. *Journal of Counseling Psychology*, 32, 3-22.

Hill, C. E. (1978). Development of a counselor verbal response category system. *Journal of Counseling*

- Psychology*, 25, 461-468.
- Hill, C. E., Thames, T. B., & Rardin, D. K. (1979). Comparison of Rogers, Perls, and Ellis on the Hill counselor verbal response category system. *Journal of Counseling Psychology*, 23(3), 198-203.
- Horvath, A. O., & Greenberg, L. S. (1986). The development of the working alliance inventory. In L. S. Greenberg, & W. M. Pinsof (Eds.), *The Psychotherapeutic Process* (p. 529-556). NY: Guilford.
- Horvath, A. O., & Greenberg, L. S. (1989). Development and validation of working alliance inventory. *Journal of Counseling Psychology*, 36(2), 223-233.
- Horvath, A. O., & Symonds, B. D. (1991). Relationship Between Working Alliance and Outcome in Psychotherapy: A Meta-Analysis. *Journal of Counseling Psychology*, 38(2), 139-149.
- Horvath, A. O. (2000). The therapeutic relationship: From transference to alliance. *Journal of Clinical Psychology*, 56(2), 163-173.
- Kokotovic, A. M., & Tracey, T. J. (1990). Working alliance in the early phase of counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 37(1), 16-21.
- Kraaz, R. A. (2004). Clients' perception of the therapeutic alliance as a predictor of increased hope and decreased negative affect and symptoms. *Dissertation Abstracts International: Section B: The Sciences & Engineering*, 64(7-B), 3530.
- Lupini, L. N. (2001). Counselor-client value similarity and dissimilarity, the working alliance, and counseling outcome. *Dissertation Abstracts International: Section B: The Sciences & Engineering*, 61(8-B), pp. 4415.
- Ma, Ringo. (1996). Saying "yes" for "no" and "no" for "yes": A Chinese rule. *Journal of Pragmatics*, 25, 257-266.
- Mallinckrodt, B. (1996). Change in working alliance, social support, and psychological symptoms in brief therapy. *Journal of Counseling Psychology*, 43(4), 448-455.
- Multon, K. D., Ellis-Kalton, C. A., Heppner, M. J., & Gysbers, N. C. (2003). The relationship between counselor verbal response modes and the working alliance in career counseling. *The Career Development Quarterly*, 51, 259-273.
- Rommetveit, R. (2003). On the role of "a psychology of the second person" in studies of meaning, language, and mind. *Mind, Culture and Activity*, 10(3), 205-218.
- Russell, R. L., & Stiles, W. B. (1979). Categories for classifying language in psychotherapy. *Psychological Bulletin*, 86(2), 404-419.
- Sharpley, C. F., & McNally, J. (1997). Effects of level of academic training on client-perceived rapport and use of verbal response modes in counseling. *Counseling Psychology Quarterly*,

- 10(4), 0951-5070.
- Sharpley, C. F., Fairnie, E., Tabary-Collins, E., Bates, R., & Lee, P. (2000). The use of counselor verbal response modes and client-perceived rapport. *Counseling Psychology Quarterly, 13*(1), 99-116.
- Spencer-Oatey, H. (2002). Managing rapport in talk: Using rapport sensitive incidents to explore the motivational concerns underlying the management of relations. *Journal of Pragmatics, 34*, 529-545.
- Stiles, W. B. (1978). Verbal response modes and dimensions of interpersonal roles: A method of discourse analysis. *Journal of Personality and Social Psychology, 36*(7), 693-703.
- Stiles, W. B. (1979). Verbal response modes and psychotherapeutic technique. *Psychiatry: Journal for the Study of Interpersonal Processes, 42*, 49-62.
- Stiles, W. B. (1981). Classification of intersubjective illocutionary acts. *Language in Society, 10*, 227-247.
- Stiles, W. B. (1992). *Describing talk: A taxonomy of verbal response modes*. London: Sage.
- Stiles, W. B., Shapiro, D. A., & Firth-Cozens, J. A. (1988). Verbal response mode use in contrasting psychotherapies: A within-subject comparison. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 56*(5), 727-733.
- Templeton, M. M. (2002). Predicting counseling outcome membership probabilities of college counseling center clients using the Working Alliance Inventory. *Dissertation Abstracts International: Section B: The Sciences & Engineering, 63*(3-B), pp. 1577.
- Thomas, J. (1995). *Meaning in interaction: An introduction to pragmatics*. New York: Longman.
- Tryon, G. S. (2003). A therapist's use of verbal response categories in engagement and non-engagement interviews. *Counseling Psychology Quarterly, 16*(1), 29-36.
- Uhlemann, M. R., Lee, D. Y., & Martin, J. (1994). Client cognitive responses as a function of quality of counselor verbal response. *Journal of Counseling and Development, 73*, 198-203.