

一次單元網路諮商運用於大學生 網路成癮之症狀變化與成效

張勻銘、王智弘、陳彥如、楊淳斐*

本研究採用多重個案研究法探討網路成癮大學生透過網路參與一次單元諮商模式之經驗。經招募二位網路成癮大學生，給予一次單元諮商模式網路個別諮商與追蹤。研究者於每次諮商與追蹤收集陳氏網路成癮量表之分數，諮商結束後以訪談收集當事人的諮商經驗，再透過文本編碼、反覆閱讀與討論文本、擷取意義與概念、建立內部一致性、發展編碼架構之程序以分析資料。結果發現一次單元諮商模式對於大學生網路成癮有所改善，生理層面從疲憊無神轉為建立規律維護健康、認知層面從自責無望轉為具備自信抱持希望、情緒層面從罪惡焦慮轉為平靜放鬆愉快正向、行為層面從失控上網轉為控制自律外拓活動；研究並發現一次單元諮商模式之五項策略有益於改善網路成癮：(1)肯定當事人求助行為，提升處理問題的勇氣；(2)促進當事人覺察與認知網路成癮的潛在原因；(3)提升當事人生命價值，建立達成生活目標的信心；(4)協助當事人發展替代活動，累積正向改變的行為；(5)諮商後追蹤當事人，提醒活用諮商所學。

關鍵詞：一次單元諮商模式、網路成癮、網路諮商

* 張勻銘：國立彰化師範大學輔導與諮商學系博士候選人
王智弘：國立彰化師範大學輔導與諮商學系教授
陳彥如：中部科學工業園區員工協助中心諮商心理師
mandychifin@msn.com
楊淳斐：國立台中科技大學通識教育中心資深講師

The Application of Single-Session Web-Based Counseling Model to College Internet Addicts: Changes of Symptoms and Effectiveness

Yun-Ming Chang, Chih-Hung Wang, Yen-Ju Chen, & Chun-Fei Yang*

This research employed a multiple case study approach to explore the experiences of two college Internet addicts who participated in a single session web-based counseling. The Chen Internet Addiction Scale was used to measure the symptoms of Internet addiction during the counseling session and again in a follow-up session to record changes. In-depth interviews were conducted to collect the participants' experiences of online counseling. The data were coded, reread and interpreted. After establishing inter-coder reliability, the researchers developed a coding framework. Results indicated that Single Session Counseling Model was effective in making positive changes in Internet addicts. Physically, the participants were no longer fatigued and returned to regular living; cognitively, they changed from self-blame to self-confidence; emotionally, they changed from anxiety to calmness; and behaviorally, they changed from out-of-control to autonomy. Single Session Counseling Model strategies that were helpful in alleviating the symptoms of Internet addiction were: (1) Affirm the participants' help-seeking behavior and develop their courage for dealing with problems; (2) Promote the participants' self-awareness and cognition of the negative impact of Internet addiction; (3) Enhance the participants' perception of life meaning and develop their confidence in achieving life goal; (4) Assist the participants in developing alternative activities and accumulating positive changes; and, (5) After counseling termination, use the follow-up session to remind the participants of lessons learned during counseling.

Keywords: *cybercounseling, internet addiction, Single Session Counseling Model*

* Yun-Ming Chang: Ph.D. Candidate, Department of Guidance & Counseling, National Changhua University of Education

Chih-Hung Wang: Professor, Department of Guidance & Counseling, National Changhua University of Education

Yen-Ju Chen: Counseling Psychologist, Central Taiwan Science Park EAP Center

Chun-Fei Yang: Senior Lecturer, Center of General Education, National Taichung University of Science and Technology

一次單元網路諮商運用於大學生網路成癮之 症狀變化與成效

張勻銘、王智弘、陳彥如、楊淳斐

壹、緒論

一、研究背景

網路的便利性使網路成癮成為備受關注的議題（徐西森、連廷嘉，2001）。國內大學生的網路成癮盛行率為 15.3%（Lin, Ko, & Wu, 2011），網路成癮更引發教育部（2010）的重視，如何了解網路成癮者的需求與提供協助，已為心理諮商界與教育界共同努力的目標。諮商師運用網路做為諮商管道已行之有年，美國心理學會執行董事 Nordal 博士（2010，引自 Kraus, Stricker, & Speyer, 2010）指出鑑於網路與電子媒體影響人際溝通，心理治療師有需要學習活用此種媒介。顯見運用網路為心理諮商的趨勢。目前已有將心理治療運用於網路諮商的研究，譬如將焦點解決運用於聊天室處理人際困擾（許維素、鄭惠君、陳宇芬，2007）與婚姻困擾（Jedlicka & Jennings, 2001）；敘事治療運用於電子郵件諮商（Murphy, MacFadden, & Mitchell, 2008）；認知行為治療運用於聊天室處理憂鬱情緒（張勻銘、王智弘，2009）等。由王智弘與楊淳斐（2006）根據媒體特性發展的一次單元諮商模式，目前驗證可運用於人際困擾與焦慮情緒者（林夏安，2009；卓翠玲，2007），更可結合網路成癮六階段處遇模式處理網路成癮（王智弘，2009）。本研究欲探討大學生網路成癮之網路諮商，一次單元諮商模式為具發展性之策略。本文首先討論大學生網路成癮現況，探究網路成癮的內涵與潛在問題；接著，論述網路諮商現況；進而再從網路成癮心理治療觀點切入，闡述適用於媒體諮商的一次單元諮商模式，最後整理研究資料呈現當事人經驗。

二、文獻探討

（一）大學生網路成癮現況

網路成癮最早由 Goldberg 於 1996 年提出，他認為過度使用電腦而造成個人身心與社會功能的減弱。陳氏網路成癮量表（Chen Internet Addiction Scale [CIAS]）（陳淑惠、翁儷禎、蘇逸人、吳品懋、楊品鳳，2003）指出網路成癮症狀包括強迫性、戒斷反應、耐受性、人際與健康問題、時間管理問題。柯志鴻等人（Ko, Yen, Chen, Chen, & Yen, 2005）指出網路成癮者遭遇戒斷性、耐受性、強迫性、情緒困擾，並可能有嘗試克服但卻多次失敗的經驗。從上述的網路成癮評估可發現，網路成癮者於心理上過度依賴網路，於生理上產生不適，於生活功能上亦因網路使用而遭到破壞，並可能經歷復發的困境，因此於治療時預防復發與追蹤相當重要（Young, 2010）。此外，研究指出網路成癮的八個危險因子，顯示成癮者可能遭遇的困難，包括低自尊、同儕疏離、家庭功能不佳、課業壓力、無聊感、神經質、憂鬱、社交焦慮等（Chan et al., 2010）。如何改善當事人的困境，發展正向自我概念、調適情緒，為心理諮商時需關注的方向。

針對大學生的研究發現，網路成癮對學生的生活作息與課業有負向影響（Chou & Hsiao, 2000）。於情緒調適方面，網路成癮和憂鬱、焦慮情緒有關聯（Huang et al., 2009; Ni, Yan, Chen, & Liu, 2009）。在使用網路的自制能力方面，拒用自我效能與網路成癮呈現負相關，顯示成癮者對自身能否控制網路使用可能缺乏信心（Lin, Ko, & Wu, 2008）。於壓力因應上，過度使用情緒焦點與逃避因應的人，會由於孤寂感的中介作用，而依賴網路抒發壓力（方紫薇，2010）。上述顯示大學生網路成癮者，在社會支持、情緒調適、問題處理、自我監控能力可能遭遇困難。

至於如何產生網路成癮呢？陳淑惠（2003）認為個人遭遇困擾時，若環境中易取得網路，個人可能以上網作為抒壓方式，而上網的愉快感形成增強，促成個人遇到壓力再度使用網路。柯志鴻（2003）指出網路成癮乃由於個人內在需求而引發上網動機，上網的愉快經驗形成情緒解決的制約反應。王智弘（2009）提出網路成癮與脫癮的脈絡模式，以吸力、推力解釋，他認為成癮者遭遇潛在問題的推力，以及上網獲得情緒抒解的吸力，而造成重複上網行為。上述探討可發現，個人雖使用網路做為減緩壓力的途徑，但若個人一直未處理困擾，網路過度使用可能造成更廣泛的適應問題。

（二）網路諮商的現況

上網人數增多使得網路諮商的需求也因應而生（Haberstroh, Parr, Bradley, Morgan-Fleming, & Gee, 2008）。諮商師透過網路提供服務，可讓不習慣面對面晤談的當事人能在其熟悉的環境進行，也能讓高功能且不需密集諮商的當事人能視需求以安排晤談（Rummell & Joyce, 2010）。顯示網路諮商開發多重服務管道，讓當事人有更多選擇。

諮商師可透過電子信箱、聊天室、網路電話、即時視訊等提供網路諮商（Zack, 2010）。聊天室是較為普遍的媒介，其文字溝通特性可讓當事人延長思考時間，並可於網頁上瀏覽諮商內容以促進覺察（Mallen, Vogel, & Rochlen, 2005）。但聊天室網路諮商有其限制，譬如雙方打字速度不一且缺乏非語言訊息，會造成互動頻率混亂，諮商師可藉由等待和確認以做調整（張勻銘、王智弘，2009）。網路諮商有其優缺點，而限制可透過因應之道改善。對大學生而言，網路已成為廣泛使用的媒介，對大學生提供聊天室網路諮商是可行的協助方式。本研究考慮到網路成癮者的求助意願較低、建立治療關係較困難（柯志鴻，2003），為開拓另一諮商管道，因此採用聊天室作為接觸大學生的媒介。

將心理治療理論運用於網路諮商有以下發現，Jedlicka 與 Jennings（2001）用焦點解決網路諮商於婚姻困擾，能獲致良好的治療效果。許維素等人（2007）用焦點解決網路諮商處理大學生的人際問題，發現有助改善人際互動；Murphy 等人（2008）認為可將電子郵件搭配敘事治療，讓當事人藉由書寫外化問題，他們也將電子郵件治療納入教學課程；將認知行為治療網路諮商運用於憂鬱情緒者的結果發現當事人能發展適應性的信念、提升自信（張勻銘、王智弘，2009）。從應用研究可發現，敘事治療、焦點解決與認知行為治療皆可用於網路諮商，而運用媒介多以聊天室或電子郵件為主。

除了運用諮商理論，針對網路諮商特性設計新的諮商理論亦具可行性（Suler, 2001）。王智弘與楊淳斐（2006）根據網路諮商經驗提出的一次單元諮商模式，該模式特別強調每一次諮商單元的重要性，特別適用短期諮商或尋求媒體中介諮商者。運用該模式於聊天室以處理人際困擾，採敘說研究分析當事人的網路諮商經驗，發現該模式中的步驟：諮商師展現良好的治療態度、引導當事人找到生命意義與力量、協助當事人提出具體改變任務，有助於當事人於認知、情緒、行為有正向

改變（卓翠玲，2007）；運用於網路視訊協助焦慮情緒者，透過內容分析法發現該模式之肯定當事人求助行為、強調改變的可能性，以及生命意義的探索，有助於當事人的症狀減輕（林夏安，2009）。綜上所述，一次單元諮商模式應用於聊天室與視訊的成效皆屬良好，該模式能啟發當事人的生命意義，改善問題，並具有健康促進的觀點（王智弘，2009），相信有助於網路成癮當事人調整行為、開展目標，預防復發。因此，本研究運用一次單元諮商模式，以增進網路成癮的諮商實務內涵。

（三）一次單元諮商模式運用於網路成癮之策略

目前網路成癮治療多屬面對面諮商，運用現實治療的研究發現，治療有助當事人減少戒斷與耐受症狀，並對認知與行為改變具正向效果（Kim, 2008）。運用認知行為治療的研究指出，治療有助於當事人調整信念與行為，在治療結束後的六個月追蹤，發現當事人無復發情況（Hall & Parsons, 2001; Young, 2007）。上述研究顯示心理治療能幫助網路成癮者，但透過網路諮商服務的研究則仍在發展。本研究考量網路聊天室為大學生熟悉的媒介，網路諮商較不具威脅性，以及網路成癮者求助動機較低，透過網路運用一次單元諮商模式將有助於接觸當事人，讓其在其熟悉的介面接受服務，因此本研究使用網路聊天室進行一次單元諮商模式協助網路成癮當事人。

鑑於網路成癮當事人可能遭遇復發，引發當事人的改變動機、強化對改變的信心，以及發展非上網時的替代活動為治療的重要目標（Young, 2010）。一次單元諮商模式符合上述目標，其定義為諮商師以單次諮商作為一個完整的諮商單元來考量，並致力於在諮商單元中和當事人共同創造諮商成果，因此即使在現實條件受限的情況，例如當事人受限於諮商服務次數，或者當事人僅願意參與一次諮商（常見於使用電子郵件諮商、電話諮商與函件諮商等方式的當事人），諮商師為充分把握每次諮商的機會，會致力於在一次諮商單元中讓當事人有所學習與收穫，假使當事人可有多次諮商單元機會，則諮商師也會在前次諮商單元的基礎上，持續累積諮商成果，以強化當事人的改變信心。此模式強調在每次諮商單元中皆讓當事人有所獲得，因此命名為「一次單元諮商模式」。此模式屬短期諮商取向，主要起源於 Talmon（1990）一次單元治療的概念，並進而融入焦點解決、敘事治療、意義治療、個人中心治療，以及黃帝內經三藥觀點之精神。基本概念為促進改變信心、強化內在力量、運用認知行為策略，諮商最終目標為引發與創造當事人的生命意義與生活目標（王智弘、楊淳斐，2006）。結合一次單元諮商模式與網路成癮六階段處

遇模式（覺、知、處、行、控、追）可作為處理網路成癮之策略（王智弘，2009）。作法為：(1)展現良好的治療態度以建立關係：諮商師在諮商初期展現真誠同理，建立治療合作關係。(2)肯定當事人的求助行為與面對問題的勇氣，加上「覺」－覺察病識感：協助當事人覺察過度使用網路，並肯定當事人願意面對問題。(3)強調改變的可能性與強化當事人對問題解決的信心，加上「知」－認知潛在問題：引導當事人思考網路成癮的潛在原因，回想過去的改變經驗，強調改變的可能性。(4)找出諮商焦點與選擇可解決的問題，加上「處」－處理潛在問題：諮商師在晤談中找出諮商焦點，和當事人合作處理潛在問題，以強化當事人的信心。(5)找出當事人的生命意義與力量：為本模式的核心，讓當事人重新建構生命意義與價值，發展生活目標。(6)提出當事人可具體改變的任務與演練可能的解決方案，加上「行」－執行改變計劃：形成諮商焦點後，發展具體且能操作的作業，針對網路成癮者，可協助發展非上網時的替代活動。(7)肯定當事人的努力成果，加上「控」－培養時間敏感度與自我監控：肯定當事人在諮商的學習，並培養其網路使用的時間監控能力，以維持成效。(8)追蹤或進行下一諮商單元，加上「追」－後續觀察與追蹤：以了解當事人問題改善的程度，評估諮商的有效性。本研究考量網路成癮的復發可能，亦採取追蹤步驟。

一次單元諮商模式不僅適用於網路諮商，也可結合網路成癮六階段處遇模式，達到肯定當事人求助行為、促進當事人對網路成癮的覺察、發展問題解決、開展生命意義。本研究目的為探討網路成癮大學生接受一次單元諮商模式的經驗，並探究造成症狀緩解的介入。

貳、方法

一、研究參與者

參與者年齡為 18 歲以上，符合 CIAS 分數 64 分以上，願意接受網路諮商、訪談與追蹤。參與者為 A 與 B，分別為 22 歲與 24 歲的大學生。其 CIAS 檢測分數分別為 79 分與 89 分，基本資料如表 1。

A 接受諮商前的每日網路使用時間約 6-10 小時，A 用上網逃避課業壓力。A 曾嘗試切斷網路線、到圖書館以試圖控制上網，但總因課業壓力而再次過度使用網路。A 符合學者所提網路成癮症狀，包括：強迫性、多次嘗試克服但卻失敗、知道過度使用影響功能卻無法克制、影響身體健康等（柯志鴻，2005；陳淑惠，2003）。A 用上網降低焦慮，並非興趣，A：「我想讓自己不要用上網來減低焦慮，做些自己有興趣的事。我覺得上網真的不是我的興趣」（A-r01-42）。上網為 A 逃避壓力的方法，但會讓其自責。對於網路使用的矛盾情緒，使 A 願意投入諮商。

諮商前 B 每日耗費 6 至 8 小時上網，主要用來拖延功課書寫，「我一開電腦就上網，要一直上網到我說的那個『午夜』，才開始算寫作業的時間」（B-r01-9）。其次，B 耗時觀看朋友的回應，以獲得被關注感。「可能是滿足被回應的感覺，我的留言或 po 文都是花很多心力寫的」（B-r01-17）。B 的困難包括無法控制上網、多次嘗試克服卻失敗、知道過度使用影響生活但無法克制、影響健康等。此外，上網也滿足 B 的人際需求，但剝奪 B 於生活中發展人際的機會。

兩位參與者的共同之處為主動參與諮商，顯示其對網路成癮已有初步覺察並深感困擾。獨特的是，A 的網路使用功能主要為逃避課業壓力一項，而 B 的除了用網路延宕課業處理外，還有人際交流的功能，顯示網路帶給 B 的拉力更為強大，於諮商時諮商師也盡力協助處理課業與人際的議題。於處理網路成癮當事人時，會關注網路所帶來的拉力，即當事人從網路的獲益，以及現實中的推力，如課業壓力、人際壓力等。從推力與拉力中，分析網路扮演的角色，當事人可發展的優勢與需突破的劣勢，進而轉變網路在當事人生活中的功能。參與者基本資料如表 1。

表 1 參與者基本資料

參與者	性別	年齡	篩選分數	諮商次數	諮商前網路使用時數（時/日）	網路使用功能
A	女	22	79	5	6-10 時/日	逃避課業壓力
B	女	24	89	6	6-8 時/日	逃避課業壓力 滿足人際需求

二、研究程序

研究程序為：(1)招募參與者：透過網路、大學輔導中心公佈邀請函，研究者與有興趣者約定時間說明目的與方式，澄清其疑問後，再篩選確認；(2)進行網路諮商：使用網路諮商室進行，諮商頻率為每週一次，每次 90 分鐘，總次數設定為 3 至 6 次，依諮商目標達成度調整。參與者在每次諮商前 20 分鐘填寫 CIAS，諮商後填寫「當事人歷次網路諮商心得」；(3)進行網路訪談：諮商結束後約定網路訪談，訪談前五天傳送訪談大綱給參與者，以協助其回想經驗。訪談時間約為 90 至 120 分鐘，每位當事人進行數次訪談，以收集完善的資料；(4)定期追蹤：諮商結束後持續每月一次，為期約半年，使用 CIAS 紀錄當事人網路成癮變化。

三、研究方法

本研究採用多重個案研究法，研究資料包括 CIAS 得分以及訪談內容。訪談資料分析步驟為（Bauer & Gaskell, 2000）：(1)定義文本單元：編碼後，界定有意義的單元；(2)分類與譯碼：將意義單元分類且加以定義，經由來回檢視形成編碼架構。編碼設計為：當事人歷次網路諮商心得為 f；歷次網路諮商內容為 r；訪談內容為 i；追蹤內容為 c。例如文本內容為「我想讓自己不要用上網來減低焦慮，然後做些自己有興趣的事」（A-r01-42）。編碼代號指 A 第一次網路諮商論述的第 42 個段落。

本研究採多元資料以增加可信度，包括收集當事人歷次網路諮商心得、歷次網路諮商內容、訪談內容、追蹤內容、網路成癮量表等進行交叉驗證。資料整理後請參與者檢核，以真實呈現其經驗。當事人網路成癮改變之編碼架構分為諮商動機；諮商前後生理、心理、情緒、行為狀況；一次單元諮商模式促使改變的要素。以當事人 A 舉例如表 2。

第一位與第三位作者先運用當事人的訪談內容分別進行分析，各自記錄擷取到的意義，相互討論對文本內容所建構的意義與概念以建立一致性。一致性的計算方式為： $S/(S+D)$ ，S 代表兩位作者相同的編碼數，D 代表不同的編碼數，兩位作者相互討論文本內容建立 .85 的內部一致性後，發展編碼架構表。接著，第一、第二、第三位作者共同進行資料分析與結果撰寫，第四位作者則提供修正意見。分析時，作者們皆撰寫資料分析手札，紀錄對文本的思考、感受、所浮現的主題與意義，以做為討論的基礎，經過歷次的討論與反思，力圖貼近當事人的經驗。

表 2 當事人網路成癮改變之編碼架構

文本	意義	編碼架構 第一層	編碼架構 第二層
我想讓自己不要用上網來減低焦慮，然後做些自己有興趣的事（A-r01-42）。	上網用以減低焦慮，非興趣	諮商動機	諮商動機
很疲憊，腰部會很酸，肩膀都不能放鬆，永遠都睡不飽（A-i05-34）。	使用網路造成身體不適	生理狀況	諮商前狀況
覺得自己很沒用（A-i05-35）。	對網路使用的自我評價	認知狀況	
心情有點不好，困惑，不安，就想用上網轉移注意力（A-r04-34）。	網路為轉移負向情緒的工具	情緒狀況	
不想寫作業，想說再用一下就好，結果用一下就是 2-3 小時（A-r01-18）。	難以控制網路使用	行為狀況	
眼睛比較好，不會很疲累（A-c03-15）。	眼睛不感疲累	生理狀況	諮商後狀況
記得自己的目標，要加油（A-c03-28）。	專注目標	認知狀況	
心情很好（A-i05-37）。	心情轉變	情緒狀況	
時間超短，只查資料是夠，所以我得記好自己要查什麼（A-i02-70）。	有效率、短時間地使用網路	行為狀況	
很少諮商師會特別提這點，好像那是理所當然，不會有人特別肯定求助這件事，所以那次談的時候我有點意外（A-i03-10）。	諮商師肯定求助讓其感到意外	諮商師肯定當事人前來求助的勇氣（步驟一）	一次單元諮商模式促使改變的要素
想到自己喜歡的生活模式和夢想，會試著停止眼前的上網欲（A-i03-19）。	著重實現目標以減少上網慾望	找出生命意義與人生目標（步驟五）	
是不是因為我現在生活太無趣了，網路世界很多東西，我都很想要抓到，就會一直找，但是我的生活卻一直沒有我想要的（A-i01-29）。	反思過度上網的意涵	增加自我覺察能力（步驟二加上「覺」）	
（諮商師）告訴我要記得沒有網路成癮的感覺是很好的，我現在一直記得這句話！試著找出自己會感覺很好的事來做（A-f01-6）。	諮商師強調諮商後的轉變以鼓舞 A	諮商師的肯定與陪伴（步驟七加上「控」）	

四、研究工具

（一）網路諮商平台

諮商平台類似 MSN 軟體，僅開放給參與者與諮商師，以維護隱密性。平台具有文字對談、表情符號、文字編輯、檔案傳送等設計，當使用者打字時，會在對談方的視窗顯示「諮商師（當事人）正在輸入資料...」等字。其次，針對網路諮商之需求設計包括諮商流程系統化、資料管理電腦化、提供諮商師輔助工具、保存諮商紀錄、諮商回饋單填寫、線上即時督導功能等。此平台不僅可維護當事人隱私，也可方便諮商師管理諮商內容。

（二）陳氏網路成癮量表

含「核心症狀」與「相關問題」兩個分量表。「核心症狀」分為強迫性、戒斷反應、耐受性三個因素；相關問題分為人際與健康問題，以及時間管理問題兩個因素。

量表共 26 題，採 Likert 四點量尺，填答者針對每一個陳述句圈選符合自己狀況之數字，「極不符合」為 1 分、「非常符合」為 4 分。全量表總分越高表示網路成癮傾向越高。全量表內部一致性係數（Cronbach's α ）為.94，兩週重測信度為.83，各因素量尺之內部一致性係數介於.78-.90，量表總分與各分量表得分均符合常態分配（陳淑惠等，2003）。63/64 分為最佳診斷切分點，可正確診斷 87.6%之個案（Ko, Yen, Yen, Chen, Yen, & Chen, 2005）。本研究設定量表得分 64 分以上為網路成癮者。

（三）研究者

本研究由第三位作者擔任諮商師，進行本研究之時已完成碩士層級之諮商專業訓練，並接受兼職實習與駐地實習的訓練，在醫院精神科曾有接近兩千小時的實習訓練，曾修習過網路諮商研究課程，並接受一次單元諮商模式與網路成癮治療的訓練，並由第二位作者督導本研究之諮商過程。諮商師於歷次諮商後填寫「諮商師網路諮商札記」，以紀錄諮商時所使用之策略與技巧，以維護良好的諮商品質。資料收集與分析由前三位作者執行，第四位作者針對整個研究提供諮詢與修正意見。作者們皆具質量化研究訓練，並熟悉網路諮商與網路成癮議題。

（四）當事人歷次網路諮商心得與訪談大綱

為了解參與者之網路諮商經驗，於每次諮商後，參與者記錄網路諮商心得，內容為此次諮商感想與對未來會談之建議。諮商結束後的訪談大綱主要包含參與前對網路諮商的看法、參與網路諮商的正負向經驗、參與後網路成癮的變化，訪談大綱列於附件供參。

參、結果

以下說明當事人歷次諮商摘要，並以量表分數與訪談資料說明當事人的轉變，以及當事人認為一次單元諮商模式的助益。諮商議題與運用策略隨當事人當次的諮商需求，由當事人與諮商師共同討論而建立。參與者論述以標楷體呈現。

一、當事人 A

（一）當事人 A 歷次諮商摘要

A 的諮商目標為改善網路成癮狀況與處理課業壓力，摘要如下：

1. 第一次諮商單元

- （1）諮商議題：了解網路成癮現況、曾嘗試解決方法、建立諮商目標。
- （2）運用策略：肯定當事人求助行為（步驟一；步驟二）；了解網路成癮的影響（步驟二加上「覺」；步驟三加上「知」）；命名網路成癮，A 命之為「皮皮」（步驟四加上「處」）；改變任務—紀錄「皮皮」何時會找上門（步驟六加上「行」；步驟七加上「控」）；約定下次（步驟八加上「追」）。

2. 第二次諮商單元

- （1）諮商議題：了解作業執行、強化當事人對改變的信心、發展替代活動。
- （2）運用策略：A 對作業執行成效不滿，探討失敗原因（步驟四加上「處」）；維持當事人因應問題的信心（步驟二）；改變任務為增加人際互動，減少網路使用（步驟六加上「行」）；約定下次（步驟八加上「追」）。

3. 第三次諮商單元

- （1）諮商議題：了解作業執行、討論處理課業壓力方式。

(2) 運用策略：作業執行順利，但 A 仍以上網抒發課業壓力（步驟三加上「知」）；回顧 A 的成功經驗，讓其減少自責（步驟五）；發展 A 控制夜間上網的提醒方式（步驟四加上「處」；步驟六加上「行」；步驟七加上「控」）；約定下次（步驟八加上「追」）。

4. 第四次諮商單元

(1) 諮商議題：處理考試壓力、建立對未來的目標。

(2) 運用策略：思考上網目的與反思是否要過度上網（步驟四加上「處」）；討論對未來的規劃，建立目標（步驟五）；發展非上網時的活動（步驟六與加上「行」）；約定下次（步驟八加上「追」）。

5. 第五次諮商單元

(1) 諮商議題：處理考試壓力、強化對未來的目標。

(2) 運用策略：重新定義「壓力」以發展彈性觀點（步驟三加上「知」；步驟四加上「處」）；思考對未來的目標以及實現的方法（步驟五；步驟六加上「行」）；肯定 A 的努力，並討論如何控制網路使用（步驟七加上「控」；步驟八加上「追」）。

(二) A 的網路成癮量表分數變化與說明

1. 網路成癮量表總分變化

A 共有 11 次的量表分數，一次為諮商前評估、五次為諮商期間，最後五次為追蹤。A 歷次網路成癮量表分數的變化如圖 1 所示。

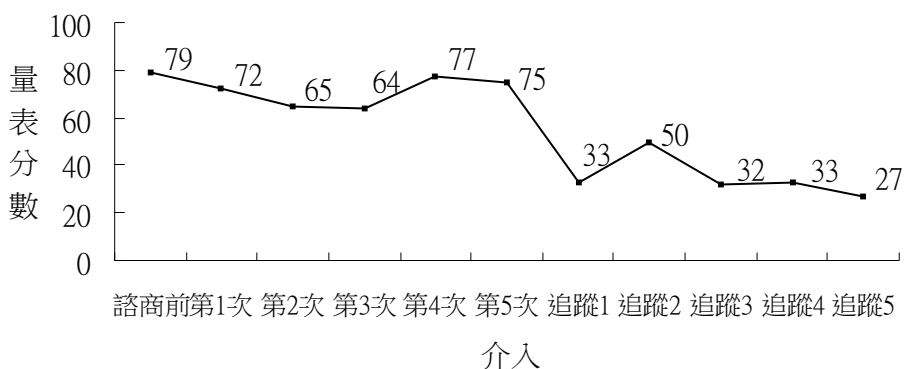


圖 1 當事人 A 歷次網路成癮量表分數變化

A 於諮商前分數為 79 分，結束諮商時略降為 75 分，最後一次追蹤為 27 分。諮商後，A 逐漸控制網路成癮。維持階段包括第二次到第三次諮商單元，以及第三次追蹤到第五次追蹤，A 於第四次諮商單元時分數上升，爾後分數下降。

接受諮商後，A 在第三次諮商單元的分數降為 64 分。A 將網路取名為「皮皮」，並調整上網行為，多與室友外出。第四次諮商單元，A 對生涯感到憂慮而過度上網，分數上升至 77 分，在諮商後，A 表示「（希望）找出其他抒解壓力的方法，突然發現自己的興趣不多，或者都偏向靜態，希望能找出有益身體健康的興趣。」（A-f04-8）。A 反思生活型態並企圖改變。

A 在第一次追蹤時的分數下降為 33 分，探究後發現 A 專注工作，雖然偶有上網欲望，但會提醒自己未來的目標，因此可控制網路使用。第二次追蹤時，A 的分數上升為 50 分，原因為 A 考量生涯轉換而心情不穩，再次以過度上網作為抒壓方法，於諮商師給予支持與回饋 A 的生命意義後，A 決定繼續朝目標邁進。之後的量表分數下降且趨於穩定。

2. 網路成癮量表各因素變化

A 的網路成癮量表各因素平均分數變化如表 3 所示。

表 3 當事人 A 歷次諮商與追蹤各因素平均分數

	諮商前	第 1 次	第 2 次	第 3 次	第 4 次	第 5 次	追蹤 1	追蹤 2	追蹤 3	追蹤 4	追蹤 5
強迫性	2.8	2.8	2.8	2.8	3.2	3.4	1.6	2.2	1.2	1.4	1.0
戒斷反應	3.0	2.6	2.0	2.0	2.8	2.4	1.2	2.6	1.2	1.8	1.0
耐受性	4.0	3.4	3.0	3.0	3.6	3.6	1.2	1.2	1.2	1.0	1.0
人際健康問題	2.6	2.4	2.4	2.4	2.4	2.4	1.2	2.2	1.4	1.0	1.0
時間管理問題	3.0	2.6	2.2	2.2	2.8	2.6	1.2	1.2	1.0	1.2	1.2

諮商前，A 在耐受性的得分最高，在諮商後分數開始下降。第四次與第五次諮商單元時，A 遭遇生活壓力與對未來的困惑，可發現其於強迫性、戒斷反應、耐受性、時間管理的分數皆上升，顯示潛在議題對 A 的網路使用有所影響。人際健康問題的變化較少，可能原因為該議題較少為諮商處理的焦點。追蹤時，可發現各因素平均分數皆較諮商期間低，顯示 A 於追蹤期間能應用諮商所學並維持。追蹤五個月並未有嚴重復發現象。

（三）當事人 A 的網路諮商經驗

以下說明 A 於諮商前後在生理、認知、情緒、行為的變化，以及一次單元諮商模式中促進 A 改變之要素。

1. 網路諮商前

（1）生理：眼睛疲累、腰痠、肩膀緊繃、睡眠不足

長時使用網路造成身體不適。「很疲憊，腰部會很酸，肩膀都不能放鬆，永遠都睡不飽」（A-i05-34）。

（2）認知：缺乏信心、無能

A 缺乏信心，因為挫敗經驗而有無能感「覺得自己很沒用」（A-i05-35）。

（3）情緒：罪惡、沮喪、焦慮

上網為轉移負向情緒的工具，「心情有點不好，困惑，不安，就想用上網轉移注意力」（A-r04-34）。然而，上網讓 A 有罪惡感「每次逛完就覺得很累，然後有罪惡感」（A-r01-42），再度陷入負向情緒的循環「沮喪，很討厭自己，焦慮，知道這樣下去不是辦法」（A-i04-37）。

（4）行為：對網路難以自拔

上網時間常超出預期。「不想寫作業，想說再用一下就好，結果用一下就是 2-3 小時」（A-r01-18）。

2. 網路諮商後

A 網路使用時間降至 3-6 小時，甚至低於 3 小時，於身心皆有變化。

（1）生理：精神佳、注意力集中、身體放鬆

A 發現「比較有精神！注意力比較集中，身體比較放鬆」（A-i05-36）、「眼睛比較好，不會很疲累」（A-c03-15）。由此可知網路使用量減少，亦減輕身體的負擔。

（2）認知：有改變動力、轉變想法

A 產生改變作息的想法「我覺得我應該要早點睡，反正我晚上也沒做正事」（A-r04-76）。想上網時也會自我提醒「記得自己的目標，要加油！」（A-c03-28）。想法轉變讓 A 能監控與鼓舞自我。

（3）情緒：心情很好、無負面情緒

A 表示沒有沉迷時的焦慮、罪惡、低落感，取而代之的是「心情很好！」（A-i05-37）。

(4) 行為：規劃網路使用方法、以替代方式排解壓力

A 規劃網路使用方法。例如事先記好要查詢的資料，到圖書館一次查齊，「時間超短，只查資料是夠，所以我得記好自己要查什麼」(A-i02-70)。此外，A 安排休閒與課程以取代網路使用「六日去上課，也跟同學去逛街，所以也沒使用網路」(A-r02-27)。

3. 一次單元諮商模式促進 A 改變之要素

(1) 諮商師肯定當事人前來求助的勇氣

A 表示「很少諮商師會特別提這點，好像那是理所當然，不會有人特別肯定求助這件事，所以那次談的時候我有點意外」(A-i03-10)。諮商師肯定當事人求助行為，讓 A 印象深刻並強化求助的勇氣。

(2) 找出生命意義與目標

諮商時，A 的暱稱為「重要且無法割捨的夢想」，因此，諮商師請 A 具體化夢想的內容，並鼓勵其實踐。「想到自己喜歡的生活模式和夢想，會試著停止眼前的上網欲，我會一直跟自己說；『不行喔，要去看書了』」(A-i03-19)。A 也會激勵自己「我覺得是因為人生有個目標在，也覺得自己可以達到，所以不想放棄吧」(A-i02-10)，找到目標並貫徹之，對於 A 改善網路成癮有所助益。

(3) 勇於面對問題且增加自我覺察能力

A 表示諮商讓自己敢於面對網路成癮。「我覺得因為諮商，讓我比較敢面對這個事實」(A-i02-45)。此外，A 釐清上網動機「是不是因為我現在生活太無趣了，網路世界很多東西，我都很想要抓到，就會一直找，但是我的生活卻一直沒有我想要的」(A-i01-29)，A 覺察自己試圖用網路來尋找目標，但卻因為過度使用而迷失生活重心。

(4) 諮商師的鼓勵與陪伴

一路走來，A 曾有放棄的念頭，諮商師的鼓勵與陪伴讓她再繼續前進。「(諮商師)告訴我要記得沒有網路成癮的感覺是很好的，我現在一直記得這句話！試著找出自己會感覺很好的事來做」(A-f01-6)。A 亦表示「我很需要支持性的言語，諮商師說我是『很有能量的人，知道自己的優點和限制』這類話語，會增加我改變的自信！」(A-i04-21)。諮商師的鼓勵與陪伴有助於 A 堅持目標與發展自信。

A 的網路成癮反映其藉由上網減少課業焦慮，卻也因此有負向影響。此部分如同學者所提的網路成癮模式，潛在問題的推力與網路的吸力使個人陷入網路成癮

（王智弘，2009）。諮商後，A 於認知、行為、情緒、生理上有所調整，尤其諮商師的鼓勵與陪伴、肯定其求助行為、協助其找尋生命意義與目標、幫助其面對問題，讓 A 重獲自信，以不放棄的態度朝向欲達成的目標邁進。

二、當事人 B

（一）當事人 B 歷次諮商摘要

B 的諮商目標為不再藉由上網排解空虛感，並改善時間管理。

1. 第一次諮商單元

（1）諮商議題：了解網路成癮現況、曾嘗試的方法、建立諮商目標。

（2）運用策略：同理 B 的困擾與罪惡感，建立諮商關係（步驟一）；肯定 B 面對問題的勇氣，探究潛在原因（步驟二加上「覺」；步驟三加上「知」）。約定下次（步驟八加上「追」）。

2. 第二次諮商單元

（1）諮商議題：了解曾嘗試過的成功經驗與設計改變任務。

（2）運用策略：處理人際議題（步驟四加上「處」）；肯定 B 增加與家人的相處時間，鼓舞其控制上網的行為（步驟五）；運用閱讀做替代活動（步驟六加上「行」；步驟七加上「控」）。約定下次（步驟八加上「追」）。

3. 第三次諮商單元

（1）諮商議題：處理課業與思索未來的壓力、檢核作業執行狀況。

（2）運用策略：肯定 B 面對壓力時，仍控制上網行為（步驟二；步驟四與加上「處」）；鼓舞其改變決心、強化成功經驗，讓 B 對自己有正向觀感（步驟五）。約定下次（步驟八加上「追」）。

4. 第四次諮商單元

（1）諮商議題：檢核作業執行、思考未來圖像。

（2）運用策略：肯定 B 發展人際替代活動，運用書寫日記以處理空虛感（步驟二；步驟四與加上「處」；步驟六加上「行」；步驟七加上「控」）；引導 B 思考未來圖像（步驟五）。約定下次（步驟八加上「追」）。

5. 第五次諮商單元

（1）諮商議題：B 經歷人際壓力，並忍耐不上網至諮商時處理；討論抒壓。

(2) 運用策略：肯定 B 忍受壓力並控制上網（步驟二；步驟四與加上「處」）；探討因應壓力的方法（步驟六加上「行」；步驟七加上「控」）。約定下次（步驟八加上「追」）。

6. 第六次諮商單元

(1) 諮商議題：統整學習、發展上網策略與處理課業壓力、結案。

(2) 運用策略：肯定 B 運用網路使用策略，維持因應壓力的方法（步驟四與加上「處」；步驟六加上「行」）；統整學習，提醒 B 持續紀錄網路使用，並藉由日記鼓舞自己實現目標（步驟五；步驟七加上「控」；步驟八加上「追」）。

(二) B 的網路成癮量表分數變化與說明

1. 網路成癮量表總分變化

B 共有 11 次量表分數，含一次諮商前評估、六次諮商，以及四次追蹤。圖 2 為當事人 B 歷次網路成癮量表分數變化。

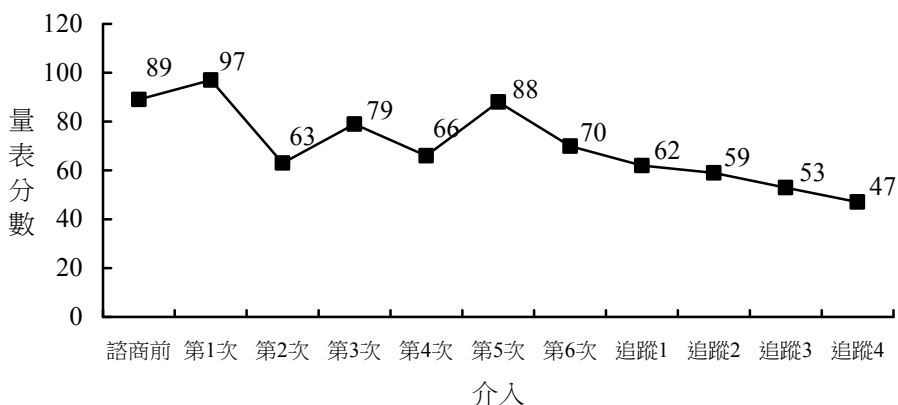


圖 2 當事人 B 歷次網路成癮量表分數變化

諮商前 B 的分數為 89 分，於第六次諮商單元的分數為 70 分，最後一次追蹤為 47 分。B 的分數變化起伏較大，整體而言是下降的。

諮商後 B 調整網路使用，第二次諮商單元的分數為 63 分。B 表示「開始唸書讓我心情變好，新鮮感吧...打鐵趁熱」（B-r02-4），也減少上網聊天「這週我和朋友

幾乎沒在網上聊天，其實應該是我減少上網時間，所以一直沒在線上遇到他」(B-r02-5)。

第三次諮商單元的分數升高至 79 分，B 表示課業壓力與對未來焦慮導致困擾，「和朋友談到未來，可能是想到那些所以覺得有壓力。然後回家後好想找人說話，但是不是一般人，而是像現在這樣的(使用網路)」(B-r03-6)。

第四次諮商單元，B 表示網路使用改善。但在第五次諮商單元，量表分數上升至 88 分，因為 B 參與聚會感受到人際壓力，回家後壓力釋放而忽略監控上網，「回家後一天的壓力就浮出來，和他人在一起時，是皮繃得很緊，回到家，呼~鬆了一口氣，然後就發作了」(B-r05-46)。

第六次諮商單元的分數為 70 分，該週 B 忙於課業，使得上網增加，但 B 開始鬆動追求完美的想法：「覺得自己是天才就該做天才該做的事，壓力就會很大，而且根本做不到天才該做的事；覺得自己是凡人，凡人就是會有優勢能力、弱勢能力...不要太追求完美壓力就不會那麼大」(B-r06-14)。

追蹤時 B 的量表分數逐漸下降，網路使用時間亦有減少，從原先的每日 6 至 8 小時以上，降到 3 至 6 小時。B 目前發展新的友伴關係，專注於課業準備，較少使用網路排解空虛感，最後一次追蹤的分數為 47 分。

2. 網路成癮量表各因素變化

以下呈現當事人 B 歷次諮商與追蹤各因素平均分數與說明。

表 4 當事人 B 歷次諮商與追蹤各因素平均分數

	諮商 前	第 1 次	第 2 次	第 3 次	第 4 次	第 5 次	第 6 次	追蹤 1	追蹤 2	追蹤 3	追蹤 4
強迫性	3.6	3.8	2.4	3.6	2.6	3.4	3.0	2.8	2.0	1.8	1.8
戒斷反應	3.6	3.6	2.8	2.8	2.8	3.4	3.0	2.6	2.2	1.8	2.0
耐受性	3.8	3.4	2.2	3.4	2.8	3.8	2.8	2.4	2.0	2.0	2.0
人際健康問題	3.0	2.8	2.8	2.8	2.4	2.4	3.2	2.6	2.4	2.6	2.0
時間管理問題	3.4	3.2	1.8	2.6	2.2	3.4	2.2	1.8	2.4	2.0	1.2

諮商時，B 在強迫性因素的變動較小，整體來看仍是逐漸下降的。戒斷反應因素呈微幅下降，代表 B 在戒除網路成癮時的情緒反應有逐漸緩和。耐受性方面，B 對網路使用時間需求漸漸下降，顯示 B 不需耗費過多時間上網。B 於人際與健康問

題的分數有微幅下降。在時間管理問題因素呈現下降，表示 B 逐漸有較佳的時間管理。追蹤時，各因素平均數呈下降趨勢，顯示 B 能應用諮商所學。除了第五次諮商單元時 B 經歷人際壓力而使各平均分數有所提升外，整體看來所有因素的平均分數為下降趨勢。

（三）B 的網路諮商經驗

1. 網路諮商前

（1）生理：眼睛痠痛、身體僵硬、皮膚差、氣色差

A 長時上網造成不適，例如「眼睛痠痛，身體僵硬，皮膚差，氣色差」（B-i04-73）。

（2）認知：對未來失去希望

B 會貶抑自己。「覺得自己怎麼這麼墮落，為自己的前途擔憂，覺得沒有未來失去了一切」（B-i04-75）。

（3）情緒：生氣、罪惡感、羞愧

B 對用上網逃避的自己感到不滿，「事情很多卻沒處理，有罪惡感，對自己不滿」（B-r01-5）。B 對照父母的辛勤工作，更心存愧疚。「很大的罪惡感來自於，因為我爸媽很辛苦工作，但我卻自己躲在房間上網，覺得自己很不孝」（B-r02-32）。

（4）行為：難以控制上網、嘗試改變卻失敗

B 表示「我會一再地看別人的回覆，一天要看好幾次，隨時都想跟上最新進度」（B-r01-16），上網讓 B 滿足人際需求，卻也讓其自責並嘗試改進，但多次失敗讓 B 感到失望。「我會很自責，然後繼續設定下一個目標，然後再失敗，再設定...我不放棄希望，但是總是沒希望」（B-r02-33-1）。

2. 網路諮商後

B 於生理、認知、情緒與行為方面皆有所改善。

（1）生理：精神、體力變好

「時間沒有耗在電腦，比較多時間休息，身體就變好了」（B-i05-1）。縮短上網時間，B 得以調整作息與維護健康。

（2）認知：提升改變的自信、減少過度的自我要求

B 調整步調，減少過度自我要求，並鼓勵自己。「對自己比較有信心，只要知道目標在哪裡，告訴自己慢慢走，也是走得動的，不再那麼心急不安」（B-r06-17）

(3) 情緒：心情放鬆、平靜

諮商後，B 的情緒「比較能放鬆，平靜」(B-i04-76)。

(4) 行為：發展監控策略、增加替代活動

B 運用行為策略減少上網，「把需要開機上網的事先記下來，最後一起開機把它做完」(B-r06-8)。B 也發展運動計畫。「我晚上九點會去慢跑，為了九點能準時出發，上網時會比較專心做課業」(B-c02-8)。此外，專注課業與休閒可減少上網需求。「很少再用網路排除空虛，時間大多被課業和娛樂佔據」(B-c04-8)。

3. 一次單元諮商模式促進 B 改變之要素

(1) 自我探索增加覺察，提升改變信心

B 對諮商的看法為「更深入思考自己的狀態，不一定和原本認定的一樣，愈去想就想到愈多、也愈深刻，覺得自己是可以變得更好」(B-i03-26)。B 反思自己的成癮狀態，並對改善具有信心。

(2) 探索網路使用背後的意義

B 覺察使用網路目的為減少人際互動的壓力。「我需要的可能是和人接觸及交流，可是我又很怕人，所以藉由網路」(B-f02-5)。B 認為找出新意義有助於解釋上網行為，「找出新的意義，像我會做出什麼行為，為什麼會那樣做，做的結果帶給我什麼。什麼事都不是非好即壞，都是有意義，本來覺得上網這件事很無聊，但後來覺得那是在為我的生活找出口」(B-i03-28)。透過覺察，B 對自己有新觀感，「想了我做這件事(上網)背後的故事，覺得那是一個過程，等找到自己的出口，就不會再用那種方式。所以不用太責怪自己為什麼要做那些事。」(B-i03-31)。

(3) 諮商師的陪伴與重視

諮商前，B 認為網路諮商的關係不夠深入。「我以為和網路諮商師的關係不會太深，但是我發現其實不見得，如果要談...還是可以談很深」(B-i01-13)。B 感到被諮商師理解與重視，是促使其改變的因素之一。「覺得很感動，被善待、被重視的感覺很好，讓我有勇氣改變」(B-i01-27)，諮商師的陪伴與珍視，有益於鞏固關係與促使當事人改變。

(4) 諮商師肯定當事人具備的能力

諮商師肯定 B 的能力，共同討論具體任務的做法讓 B 印象深刻，使她往後在逃避壓力時能提醒自己。「最深刻的是你(諮商師)所傳達給我的自我認同的部分，關於『明知自己有能力做到，何以不去完成』，以後我在逃避課業的時候，我可能

都會想到這句話」(B-i01-45)。諮商師肯定與鼓舞當事人，能讓其有動力完成目標。

從結果可發現 B 的網路成癮反映其人際需求，藉由網路使用以逃避負向情緒，此部分與文獻發現網路成癮者常經歷的孤獨感與人際困擾類似(方紫薇，2010)。諮商協助當事人對自己有更深的覺察，探究網路成癮的背後意涵，進而發展新的詮釋與行為策略。從 B 的諮商經驗，可發現 B 能控制上網，學習投入生活，發展新的人際模式。

三、跨個案分析

綜合參與者經驗，可發現一次單元諮商模式有助於處理網路成癮。追蹤時，當事人網路成癮狀況皆持續減輕，並無嚴重復發，顯示此模式對網路成癮者有所助益。

介入策略方面，諮商師使用一次單元諮商模式的八個步驟與網路成癮六階段處遇模式。由於當事人常遭遇克服網路成癮失敗的經驗，而影響其自尊與對改變的信心(王智弘，2009；柯志鴻，2003；Young, 2010)。因此，諮商師在諮商初期與整個諮商過程皆不斷肯定當事人願意求助的勇氣與努力，整理其於諮商中的學習，皆有助於當事人處理成癮的潛在議題。而上述的介入策略即模式中步驟一所強調的諮商關係，肯定當事人以提升其自尊。

其次，諮商師與當事人討論網路成癮的潛在議題，以促進當事人的覺察，探究後發現課業、人際、情緒困擾、對自己的負向看法常會讓當事人難以因應而使用網路試圖抒壓，卻落入網路成癮，此乃運用「步驟二：肯定當事人的求助行為與面對問題的勇氣」加上「覺」，藉由積極肯定與鼓勵當事人的求助行為以讓其願意面對問題，進而覺察其網路成癮的嚴重程度與對生活的影響。並使用「步驟三：強調改變的可能性與強化當事人對問題解決的信心」加上「知」，讓屢經改變挫折的當事人重拾信心，並且進而思索造成其網路成癮的潛在原因，發展對問題的新詮釋，減少當事人對自身行為的自責。

了解潛在原因後，諮商師即運用模式的「步驟四：找出此次諮商焦點與選擇可解決的問題」加上「處」，在每次諮商單元中掌握可處理問題焦點，以有效利用該次諮商，而針對網路成癮的部分，諮商師會引導當事人探討問題焦點和網路成癮的關聯，網路成癮對問題產生的影響，以及其目前想達成的目標，以進展至發展改變

任務的步驟；使用「步驟六：提出當事人可具體尋求改變的任務與演練可能的解決方案」加上「行」，從可處理的焦點中發展改變任務，例如有什麼活動是當事人在非上網時間想進行的，要如何進行才會成功，改變任務要依當事人的狀況設計，不宜過難，進而累積成功經驗，提升信心。

另一重要的步驟為諮商師引導當事人發展生命意義，透過思索其欲達成的生活目標，讓當事人對未來有所盼望，此為模式的步驟五，讓當事人思索近程或遠程的未來，建立生活努力的方向，對生命賦予意義，以維持其改變的動機。諮商師也透過「步驟七：肯定諮商與當事人的努力成果」加上「控」，讓當事人在諮商的成果中看到自己的轉變，並討論能有效監控其網路使用的方法，並實施「步驟八：追蹤或進行下一單元諮商」加上「追」，在歷次諮商不斷累加成果，並於諮商結束後持續觀察當事人的改變。

於網路成癮量表分數變化可發現諮商過程中當事人量表分數皆有起伏，而於追蹤過程則多呈現分數下降的趨勢。可能原因為當事人於諮商時須處理網路成癮與潛在議題。若當事人於諮商時有所學習且能運用，其分數多呈現下降，然而當諮商學習未穩固或生命意義尚在確立，當事人若遭逢壓力，則可能回復過度上網，而諮商師對此也給予同理。當事人也表示，生命意義的賦予能鼓勵自己持續改變，顯示當事人於諮商結束後，仍能藉由自我提醒，以及運用諮商學習持續進展。從當事人網路成癮量表分數變化也發現，網路成癮諮商的追蹤相當重要，可讓諮商師關注當事人的變化並給予協助。

綜合言之，諮商師在每次諮商單元皆鼓勵與肯定當事人堅持參與諮商與改變網路成癮的動機，針對當事人關心的議題建立探討焦點與解決方案，並且肯定當事人在此次諮商單元中的努力。在每次諮商單元，諮商師逐漸探索當事人的生命意義與目標，思考其妥善處理網路成癮後的生活樣貌，以讓當事人有目標感。諮商師一方面和當事人設計改變任務與行動計畫處理網路成癮行為，另一方面藉由生活目標與意義的追尋深層鞏固當事人的諮商學習。在前後次的諮商單元，諮商師會追蹤行動計畫的執行過程，並和當事人討論如何調整難易度，而行動計畫的設計皆以當事人所設定的生活目標達成為依歸。唯隨著諮商歷程，諮商師於每次諮商單元強調的步驟有所不同，例如於初期的諮商單元（如兩位當事人的第一次諮商單元）特別著重關係建立與探討網路成癮潛在原因；於中期的諮商單元（如當事人 A 的第二次至第四次諮商單元；當事人 B 的第二次至第五次諮商單元）著重替代活動的發展、網癮

潛在原因的處理、生活目標與意義的建立；於後期的諮商單元（如當事人 A 的第五次諮商單元；當事人 B 的第六次諮商單元）著重生活意義與諮商所學的維持，以讓當事人於諮商結束後仍能監控自己的網路使用行為，並且持續朝想達成的目標邁進。

肆、討論與建議

一、討論

以下討論一次單元諮商模式促進當事人改善網路成癮的重要成份。

（一）肯定當事人求助行為，提升處理問題的勇氣

研究結果發現，諮商師肯定當事人的求助行為，有助網路成癮者建立對問題解決的信心。文獻也指出，網路成癮者拒用自我效能的低落會影響其改變的自信（Lin et al., 2008），而伴隨網路成癮的低自尊、憂鬱、焦慮感，以及歷次嘗試卻失敗的經驗，會讓當事人對改變感到灰心（Chan et al., 2010；Huang et al., 2009）。而一次單元諮商模式的步驟一強調諮商的合作關係、肯定當事人求助行為、諮商師展現同理與營造支持合作的氣氛，能讓當事人為增進諮商成果而努力（王智弘、楊淳斐，2006）。於每次諮商單元中，諮商師除了展現與創造接納的諮商氣氛外，更積極肯定當事人願意在此時此刻、於此次單元中尋求諮商的行為，求助行為代表當事人對其問題的重視與對於改變的盼望，因此諮商師非常珍視當事人的求助行為。當事人 A 提到，在過往經驗中，被諮商師肯定求助行為相當少見，而諮商師對其求助與面對問題的肯定，讓其對自己與對諮商皆產生新的觀感。實務上也發現，當事人可能未覺察其網路成癮，或已有覺察但求助意願低落的狀況。因此，諮商師肯定當事人面對問題的勇氣可提升當事人投入諮商的意願，進而讓當事人在支持的氣氛中表達其於當次諮商單元欲討論的議題。

（二）促進當事人覺察與認知網路成癮的潛在原因

協助網路成癮當事人時，將一次單元諮商模式合併網路成癮六階段處遇模式，強調運用步驟二—肯定當事人求助行為，並讓當事人「覺察」病識感，以及運用步

驟三—強調改變的可能性，進而促使當事人「認知」網路成癮的原因，可讓當事人從過度上網行為的背後，看到潛在的影響因素，過度上網可能只是用來逃避負向情緒或藉以增加人際肯定的方法，但是也因此而影響生活的其他功能，譬如課業與人際，並對自己產生負向觀感。文獻也指出，網路成癮是情緒解決的制約反應（柯志鴻，2003），最重要的還是要探討網路成癮潛在原因並處理，從研究結果中可發現，雖然每次諮商單元中所關注的焦點議題有所不同，但是都能回歸到造成網路成癮的潛在原因，諮商師透過替代活動的發展，以及生命意義的建立，進而鬆動與改變潛在原因對當事人的影響。

從當事人的經驗可發現，從覺察與認知的過程中，當事人可以對網路成癮發展新的解釋，減少自我貶抑，產生肯定自己與改變行為的想法，進而思考造成網路成癮的潛在原因，以及了解網路成癮的惡性循環，使當事人強化改變動機，建立自我監控能力與發展替代活動。

（三）提升當事人生命價值，建立達成生活目標的信心

研究發現，當事人認為一次單元諮商模式的第五個步驟「找出生命意義與力量」對於改善網路成癮有所助益。例如當事人 A 表示當有上網渴望時，會想到自己喜愛的生活及目標而打斷上網念頭；當事人 B 則認為思考從事某些事情的動機與意義相當重要。

從當事人的困擾原因分析，可發現人際壓力、課業壓力、未解決的事務等為造成當事人網路成癮的相關因素，而網路使用是當事人用來逃避負向情緒的工具。可見了解當事人的網路成癮危險因子有其重要性（Chan et al., 2010），進一步發展生命意義與目標，有助於讓當事人對人生進程有新的方向與盼望，在遭遇挫折或想要藉由過度使用網路抒發情緒時，當事人能回想起其欲追求的目標，進而減少網路成癮的影響。一次單元諮商模式可協助當事人於表層部分進行問題解決，於深層部分發展健康的生活方式以及發展生命意義（王智弘，2009），讓當事人能在面對上網渴望時，觀照其所重視的目標，督促自己持續前進。

（四）協助當事人發展替代活動，累積正向改變的行為

起初，網路的確能提供當事人所需求的，譬如滿足人際需要、逃避壓力源等（方紫薇，2010；陳淑惠，2003），但過度上網卻造成當事人的困擾。因此，諮商師除了提供當事人支持的諮商氣氛、一同和當事人探索網路成癮的背後意涵與生命

意義外，更需要加上行為計畫，讓當事人能發展替代活動，此乃運用一次單元諮商模式之步驟六——提出具體改變任務與解決方案，加上「行動」。

文獻也指出，幫助當事人於非上網時間發展替代活動非常重要，這可讓當事人建立對時間的敏感度，也能從替代活動中回復生活常軌（Young, 2010）。諮商師讓當事人了解網路使用是要讓生活更有效率，而非做為逃避的工具，一方面幫助當事人控制過度使用網路，另一方面協助當事人設計非上網時間的替代活動，以避免當事人於上網時間減少時感到無所適從，如引導當事人 A 將網路命名，以自我對話的方式控制上網，發展抒壓之道；協助當事人 B 開展現實生活的人際關係，教導其處理人際壓力的方法，以及處理課業壓力的策略。一次單元諮商模式強調於每次諮商，諮商師須帶領當事人設計具體可行的小作業，以累積成功經驗，增進當事人的信心（王智弘，2009），另外諮商師也肯定當事人的努力並提升其自我監控能力（步驟七——肯定諮商與當事人的努力成果，加上「控制」），當事人能從諮商師的肯定中看到自己的力量與優勢，並且持續改變。改變任務在於幫助當事人發展不同以往的生活方式，並達到能合理與控制的上網。

（五）諮商後追蹤當事人，提醒活用諮商所學

從當事人的經驗可發現網路成癮量表分數隨著生活壓力而有所起伏，顯示當事人遭遇壓力時，若所發展的替代活動或生活目標尚未穩固，當事人將可能會藉由過度上網以減輕心理負擔。在網路成癮者的治療過程中，症狀的起伏是有可能的（Young, 2010）。因此諮商結束後的追蹤（步驟八——追蹤或進行下一單元諮商，加上「追蹤」），將有助諮商師持續觀察或協助當事人。

研究結果發現，在約半年的追蹤期間，當事人網路成癮量表的分數皆下降。顯示當事人雖於生活中仍會面臨挑戰與挫折，但漸漸能運用諮商所學與控制網路成癮。運用認知行為治療的研究也指出，治療後的追蹤是需要的，可讓諮商師了解當事人的狀況以避免復發（Hall & Parsons, 2001；Young, 2007）。本研究結果也顯示，追蹤網路成癮當事人約半年時間，為鞏固學習的可行做法。

二、研究限制與建議

本研究透過網路聊天室進行，當事人表示網路的匿名性可讓其較為自在，但真實感不足；其次，雙方需調整對話速度與打字步調。然而當事人也回饋本研究諮商

師的同理與傾聽態度，以及對於網路語言的高熟悉度，可讓當事人減少適應的時間。未來從事網路諮商者需留意網路諮商的特性，同時於對談時展現積極傾聽的諮商態度，將可有效的和當事人建立關係。

一次單元諮商模式運用於本研究的限制為，在諮商次數有限的研究情境中，僅能處理部分、特別突顯、或當事人當下最關注的網路成癮潛在因素，例如針對當事人 A 的處理，人際關係問題並非當事人的關懷焦點，因此於諮商期間分數變化較少，本模式為短期諮商，難免有未盡周全之處。不過於當事人追蹤期間的表現觀之，可發現其總體網路成癮分數的下降，也顯示當事人於諮商結束後能帶著諮商所學持續進步。

本研究使用多重個案研究的優勢與限制為，透過該研究法，研究者能深入的了解當事人參與一次單元諮商模式的經驗，並且能從當事人的主觀經驗出發，詳細的鋪陳其在諮商中的轉變。然而限制為此研究法未設置控制組，雖然能從當事人於網路成癮量表的表現看到其症狀的減輕，但進行進一步的推論則有其限制。

此外，就實務工作方面，當事人表示參與本研究非但讓其能使用熟悉的介面和諮商師溝通，也不會混淆網路諮商與網路聊天，反而更能自在的投入；其次，當事人與諮商師合作，共同探討生命意義與發展替代活動，更提升當事人解決問題的信心，顯示一次單元諮商模式可運用於網路成癮當事人。而且該模式步驟明確，可讓當事人學習問題解決、調整生活方式、探尋生命意義，並於諮商後持續運用。未來實務工作可發展網路成癮當事人的一次單元諮商自助方案，以深入淺出的方式介紹模式的策略，以讓更多的當事人能從中獲得鼓舞與受益。

誌 謝

本文作者對審查委員的細心審閱與寶貴建議致上誠摯的謝意。

參考文獻

- 方紫薇（2010）。網路沉迷、因應、孤寂感與網路社會支持之關係：男女大學生之比較。**教育心理學報**，**41**（4），773-798。
- 王智弘（2009）。網路諮商、網路成癮與網路心理健康。台北：學富文化。
- 王智弘、楊淳斐（2006）。一次單元諮商模式的概念與應用。**輔導季刊**，**42**（1），1-11。
- 卓翠玲（2007）。人際困擾當事人接受網路即時諮商之研究。國立高雄師範大學輔導與諮商研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 林夏安（2009）。一次單元諮商模式網路即時視訊諮商運用於焦慮情緒當事人諮商之研究。國立彰化師範大學輔導與諮商研究所碩士論文，未出版，彰化市。
- 柯志鴻（2003）。網路成癮之精神醫療觀點。**學生輔導**，**86**，36-55。
- 柯志鴻（2005）。網路成癮疾患診斷準則。發表於網路成癮問題暨輔導策略研習會，大華技術學院，新竹縣。
- 徐西森、連廷嘉（2001）。大專學生網路沈迷行為及其徑路模式之驗證研究。**中華輔導與諮商學報**，**10**，119-150。
- 張勻銘、王智弘（2009）。以全球資訊網為介面之認知治療網路即時諮商研究：以憂鬱當事人為例。**教育心理學報**，**41**（1），45-68。
- 教育部（2010）。青少年網路沉迷現象與對策。2011 年 7 月 10 日，取自 <http://www.edu.tw/files/news/EDU02/附件>，青少年網路沉迷現象與對策.ppt
- 許維素、鄭惠君、陳宇芬（2007）。女大學生焦點解決網路即時諮商成效與相關議題探究。**教育心理學報**，**39**（2），217-239。
- 陳淑惠（2003）。擬像世界中的真實心理問題？—從心理病理實徵研究談起。**學生輔導**，**86**，16-33。
- 陳淑惠、翁儷禎、蘇逸人、吳品懋、楊品鳳（2003）。中文網路成癮量表之編制與心理計量特性研究。**中華心理學刊**，**45**（3），279-294。
- Bauer, M. W., & Gaskell, G. (Eds.). (2000). *Qualitative researching: With text, image and sound*. London: Sage Publications.
- Chan, H. L., Wang, C. H., Liu, S. H., Chen, S. H., Ko, C. H., & Shih, Y. C. (2010). *The construction of Internet Addiction Risk Factors Scale for Adolescent*. Paper presented

- at The International Conference of 4th Asian Congress of Health Psychology, Howard International House Taipei, Taipei.
- Chou, C., & Hsiao, M. C. (2000). Internet addiction, usage, gratification and pleasure experience: The Taiwan college students' case. *Computers & Education*, 35(1), 65-80.
- Goldberg, I. (1996). *Internet addiction disorder*. Retrieved February 10, 2011, from <http://www-usr.rider.edu/~suler/psycyber/supportgp.html>
- Haberstroh, S., Parr, G., Bradley, L., Morgan-Fleming, B., & Gee, R. (2008). Facilitating online counseling: Perspectives from counselors in training. *The Journal of Counseling and Development*, 86, 460-471.
- Hall, A. S., & Parsons, J. (2001). Internet addiction: College student case study using best practices in cognitive behavior therapy. *Journal of Mental Health Counseling*, 23(4), 312-328.
- Huang, R. L., Lu, Z., Liu, J. J., You, Y. M., Pan, Z. Q., Wei, Z., He, Q., & Wang, Z. Z. (2009). Features and predictors of problematic internet use in Chinese college students. *Behaviour & Information Technology*, 28(5), 485-490.
- Jedlicka, D., & Jennings, G. (2001). Marital therapy on the internet. *Journal of Technology in Counseling*, 2, 1-5.
- Kim, J. U. (2008). The effect of a R/T group counseling program on the internet addiction level and self-esteem of internet addiction university students. *International Journal of Reality Therapy*, 27(2), 4-12.
- Ko, C. H., Yen, J. Y., Chen, C. C., Chen, S. H., & Yen, C. F. (2005). Proposed diagnostic criteria of internet addiction for adolescents. *Journal of Nervous and Mental Disease*, 193(11), 728-733.
- Ko, C. H., Yen, J. Y., Yen, C. F., Chen, C. C., Yen, C. N., & Chen, S. H. (2005). Screening for internet addiction: An empirical study on cut-off points for the Chen Internet Addiction Scale. *The Kaohsiung Journal of Medical Sciences*, 21(12), 545-551.
- Kraus, R., Stricker, G., & Speyer, C. (2010). *Online counseling: A handbook for mental health professionals*. Burlington, MA: Elsevier.
- Lin, M. P., Ko, H. C., & Wu, J. Y. W. (2008). The role of positive/negative outcome expectancy and refusal self-efficacy of internet use on internet addiction among college students in Taiwan. *CyberPsychology & Behavior*, 11(4), 451-457.

- Lin, M. P., Ko, H. C., & Wu, J. Y. W. (2011). Prevalence and psychosocial risk factors associated with internet addiction in a nationally representative sample of college students in Taiwan. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 14(12), 741-746.
- Mallen, M. J., Vogel, D. L., & Rochlen, A. B. (2005). The practical aspects of online counseling: Ethics, training, technology, and competency. *The Counseling Psychologist*, 33(6), 776 - 818.
- Murphy, L., MacFadden, R., & Mitchell, D. (2008). Cybercounseling online: The development of a university-base training program for e-mail counseling. *Journal of Technology in Human Services*, 26(2-4), 447-469.
- Ni, X., Yan, H., Chen, S., & Liu, Z. (2009). Factors influencing internet addiction in a sample of freshmen university students in China. *Cyberpsychology & Behavior*, 12(3), 327-330.
- Nordal, K. C. (2010). The power of advocacy. keynote address at the 2010 APA State Leadership Conference, Washington, DC, as cited in Kraus, R., Stricker, G., & Speyer, C. (2010). *Online counseling: A handbook for mental health professionals*. Burlington, MA: Elsevier.
- Rummell, C., & Joyce, N. (2010). "So wat do u want to wrk on 2day?": The ethical implications of online counseling. *Ethics & Behavior*, 20(6), 482-496.
- Suler, J. (2001). *The future of online psychotherapy and clinical work*. Retrieved February 11, 2010, from <http://users.rider.edu/~suler/psycyber/futurether.html>
- Talmon, M. (1990). *Single-session therapy: Maximizing the effect of the first (and often only) therapeutic encounter*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Young, K. S. (2007). Cognitive behavior therapy with Internet addicts: Treatment outcomes and implications. *CyberPsychology & Behavior*, 10(5), 671-679.
- Young, K. S. (2010). *Internet addiction: A handbook and guide to evaluation and treatment*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Zack, J. S. (2010). The technology of online counseling (2nd ed.). In R. Kraus, G. Stricker, & C. Speyer (Eds.), *Online counseling* (pp. 67-84). San Diego, CA: Academic Press.

投稿收件日：2011 年 4 月 7 日

接受日：2012 年 6 月 8 日

附 件

訪談大綱

第 次訪談	日期	當事人
一、使用網路諮商前 1.請問您當初是如何決定參與本研究？ 2.為何會選擇使用網路諮商？ 3.未參與諮商前，對網路諮商的看法如何？有何期待或顧慮？		
二、使用網路諮商時 1.進入諮商後，對網路諮商的看法與建議為何？ 2.諮商中，讓您印象深刻的經驗有哪些？對您有什麼影響或意義？		
三、使用網路諮商後(請複習一次單元諮商模式與網路成癮處遇模式的講義) 1.接受諮商後，對網路成癮有何影響？覺得自己有變化嗎？若有的話，又是什麼部分有了轉變？ 2.您在跟諮商師互動時的感覺如何？有什麼建議或想說的話？ 3.您對於網路諮商協助處理網路成癮的看法為何？ 4.在一次單元諮商模式的步驟中，您對於哪些部分是比較印象深刻的？ 5.您對於網路成癮處遇模式的看法如何？		
四、有無其他您想要補充的內容？		

