

諮商督導過程紀錄與對話初探研究

邱珍琬*

中文摘要

本文從督導與受督者之間督導過程以事後紀錄的方式，企圖了解督導過程中，督導與受督者之間的對話與內在動力過程，了解督導內容可能有的主題與挑戰。研究參與者為資歷超過 10 年的諮商師與擔任督導超過 20 年的諮商師，記錄時間近 8 個月，內容分析先摘取重點，並依照主題做分類。研究發現討論主題有：自我效能、諮商氛圍的掌控、面對危機個案或相關人的壓力、當事人責任議題、當事人引發的焦慮情緒等、治療關係、個案管理力有未逮等。此外還有受督者自我議題，受督者收穫、督導收穫（藉由討論統整個案概念化、看見助人工作的意義、看見不同的接案風格以及當事人是最佳老師），及督導過程中可能的障礙。

關鍵字：諮商督導、督導、受督者、紀錄與對話

*屏東大學教育心理與輔導學系教授

通訊作者：邱珍琬，email: chiujane@mail.nptu.edu.tw

Counseling Supervision Process Records and Dialogue-A Pilot Study

Jane Chiu*

ABSTRACT

This study was an attempt to explore the dialogue/dynamics between a counseling supervision and a supervisee and see what contents would emerge. The data collection was near 8 months, and the written records of both the supervisor and supervisee were collected after each supervision time. The supervisor has been a counselor as well as supervisor for over 20 years and the supervisee has practiced as a counselor for more than 10 years. The results show that the discussed themes were: self-efficiency, counseling atmosphere's controlling, crisis clients or related party's pressure, clients' issues, anxiety which caused by clients, therapeutic relationship, and case-managing problems; supervisee's personal issues (self-care and being manipulated by clients) and gains (counseling style's change, solution strategies and thinking expanding, counseling is not working alone but requiring systems cooperation, counselor's position and attitude toward others, counselor's attitude toward clients, and examining counselor's values); supervisor's gains (integrating case conceptualization via discussing, perceiving the meanings of helping profession, seeing different counseling styles, and the clients as the best teachers) as well as the possible barrier in supervision (power hierarchy and supervisor's urge to assist).

**Keywords : Counseling Supervision, Record and Dialogue, Supervisor,
Supervisee**

Professor, Department of Educational Psychology and Counseling, National Pingtung University.

Corresponding Author: Jane Chiu, email: chiujane@mail.nptu.edu.tw

壹、緒論

諮商督導是專業助人者很重要的一項資源與持續精進之管道，除了可避免專業耗竭外，還能讓諮商師藉由持續與督導討論的機會，交換意見、省思與提升對協助對象的服務品質及統整。諮商督導的任務包括評估、教導、諮詢、諮商、營造學習氛圍，以及監督專業倫理與行政工作（Carroll, 1996, p.53），因此，諮商督導可達的重要目的為：發展與提升受督者觀念與處置技巧，開發與了解治療師的認同，發展受督者對心理治療的意義信念，以及保護當事人、監控處置方式（Watkins, 2018, p. 242），督導對於治療師能力發展與執業效能貢獻最大（Watkins, 2018, p. 242）。

督導方式或有許多，除了面對面的討論外，還有錄影錄音、現場指導等，倘若可以加上督導與受督者彼此事後的反思，是否會有不同效果產生？存在分析治療師 Yalom（2006/2007）曾經出版一本與當事人之間文字對話的「愛情劊子手」（*Love's executioner and other tales of psychotherapy*），裡面揭露了許多治療師與當事人內在真實的感受和想法，而治療師與當事人也因此獲得覺察及療癒。本研究希望從督導與受督者在每次督導後的過程/反思紀錄，來看督導過程中可能發生的情況、主題，讓諮商督導可以有一個新的嘗試，並檢視其內涵，藉由督導後的文字紀錄與對話，可以是沉澱思考後的產物，多些省察與深度，就如同 Yalom（2006/2007）與當事人之間的對話一般，看能夠有何發現？

貳、文獻探討

由於督導過程中會有諸多主題出現，在本研究進行之前，研究者蒐羅的相關文獻則以督導相關內涵為主，而非純以過程為主。

一、督導進行方式

一般的督導都是以受督者自陳方式進行，沒有考慮到所服務當事人的感受與回饋，Swift 等人（2015）建議以整合當事人的治療效果與回饋的三種策略嵌入督導過程，也就是受訓學生獲取與使用當事人回饋、運用特別的當事人資料來討論當事人情況，指出不同當事人的效果模式來促進受督者之成長，結果發現受督者若能得到當事人之回饋者，其督導及專業成長效果較佳；同樣將當事人回饋的資料運用在督導過程中，將 44 名受督者分派在有回饋與無回饋組，結果發現：有回饋的受督者在督導滿意度與當事人結果上都有較佳表現（Grossl et al., 2014）。Reese 等人（2009）以當事人給予或不給予 28 位受督者回饋的方式，來看對督導的影響與受督者效能，研究發現提供回饋的當事人結果較佳，而受督者的自我效能也較佳；這個研究點出了：在許多的督導過程中，若只憑

藉受督者單向的自陳報告其資料與線索有限，受督者收穫亦受限。

藍瓊妙與連廷嘉（2020）的研究訪談 6 至 12 年資歷的 4 位諮商督導，發現督導在支持上同理受督者（如了解及看見受督者的需求與意圖；承接受督者的受挫情緒，關心受督者專業發展）、友善對待受督者（如尊重、陪伴其面對諮商困境，營造融洽關係，容許受督者的嘗試錯誤）、以及賦能受督者（如鼓勵受督者發現優勢，肯定其專業表現），而督導在指導方面有教導（如提供教導、建議、示範與作調整，檢視並指出受督者可能的不足）及引導受督者反思。這說明了督導功能多元，只是光以督導的角度來看似乎有所欠缺、不夠完整。

以受督者的觀點出之，如 Eisenhard 與 Muse-Burke（2015）檢視不同實習場域（矯正或執法機構、身心醫院、大學諮商中心）的諮商實習生對於督導的看法，發現不同機構強調的專業行為與個人化技巧不同，但在督導風格和能力上並無差異，督導的人際技巧與敏銳度最符合受督者需求，執法機構重視專業行為及人身安全，大學諮商中心督導則重視過程技巧，也就是受督者與當事人連結的態度、感受與行為。

二、督導內涵與結/效果

有效督導的內容包括諮商過程技巧、認知技巧、自我覺察與專業行為（Borders & Brown, 2005, p.24），不同督導所著重的向度可能不同。有些受督者會注意到介入方式的有效性，基本上諮商師的介入方式與其理論取向有關（cited in Borders & Brown, 2005, p.29）。除了督導本身的督導與學習目標外，整個督導過程也受到受督者的專業發展階段、學習目標及脈絡因素（如諮商場域、課程要求或證照規範）影響（Borders & Brown, 2005, p.31）。

Keum 與 Wang（2020）就 12 個研究做後設分析，檢視督導變項與治療過程及結果的關係（治療關係、當事人滿意度與處置結果），發現督導與治療效果的關係只能解釋 4%，比治療師效果還小，當然每一個研究文獻脈絡/背景不相同，這似乎挑戰了我們一般對於臨床督導重要性的肯認，當然還需要更多或更創新的方式評估。Bird 與 Johnson（2020）以空椅法的角色扮演來看督導過程，發現可以讓受督者更有自信與同理，也可協助受督者消化情緒的障礙。Poncy（2020）以自己受督經驗分析發展模式督導的收穫，依受督者的發展情況給予適切督導，從指導性強的技術指導到最後支持與指導最少的階段，受督者在做臨床決定與自我效能上增進許多。這說明了督導過程隨著受督者經驗值增加與專業成熟或有不同。

三、督導關係與過程

督導關係是受督者在漸漸成熟為有效能助人者最重要的一環，督導關係有時候也會決定一位受督者生涯決定的關鍵，因此文獻上有較多著墨。Zhao 與 Stone-Sabali（2020）以一位國際實習學生接受督導的經驗，說明文化討論與督導的自我揭露，可以

讓受督者有正向訓練且為當事人帶來更好的結果。歷時八個月、針對六位博士督導實習生的經驗作質性研究發現：督導關係對於成為督導是最重要且普遍的因素，經歷了渾沌摸索期（感覺有設立界限之必要）、到覺察轉型過程（更有自信與能力、認同自己的督導角色）、到想成為更好的諮商師（同時是有效能的督導、自我及理論與督導角色的整合）（Majcher & Daniluk, 2009）。Contrastano（2020）以自我敘說方式探討督導關係，發現受督者體驗到修正性關係經驗（corrective relational experience）（通常是在督導關係衝突時，督導會以肯認受督者、自我揭露、聚焦在當下的互動、督導與受督者平行的過程，及探討受督者的感受等方式進行），督導的自我揭露會引發受督者更開放感覺更平等，督導與受督者彼此互相影響，正向的跨界行為促使督導關係更深，但也引發受督者的困惑（位階差異還是朋友？）（p.44），這似乎也提醒督導在簽訂督導契約時，就應該先將督導方式與疑慮做一些溝通，以免後續困惑發生。

Mehr 等人（2015）檢視受督者焦慮、督導同盟關係與自我揭露意願三者關係，發現受督者自我效能及良好同盟關係與少焦慮有關，良好同盟關係會促成更多自我揭露意願，但是焦慮、自我效能與自我揭露意願無關。國內許韶玲（2004）發現受督者「隱而未說」的內涵，最常隱瞞與督導者的互動有關訊息，其中又以對督導者的負向情緒與負向評價最多，隱而未說對督導過程有負面影響，且減少了受督者可獲得的協助。

以一對一的 14 次督導做檢視，發現督導對關係的意圖與受督者支持性回應有關，而督導願意探索、重建、評估與意圖改變則與受督者的治療工作反應有關，從受督者的反應也可預測督導的意圖（Strozier et al., 1993），研究者建議協助受督者檢視對當事人的反應，可助其了解這些反應的源頭，同時指出諮商與督導關係的持續性是督導重要且有益的面向。

Rousmaniere 與 Ellis（2013）調查 225 位受督者發現，合作式的督導與工作同盟有關，有三分之一的受督者報告有類似的合作關係，但是高合作關係者鮮少，說明督導還是站在較為指導的威權立場。受督者較不願意在督導關係中做誠實揭露，主要是因為工作同盟與關係行為所致，而受督者對於關係同盟的覺察更是關鍵（Gibson et al., 2019）。

Marmarosh（2013）等人的研究探討 57 位受訓中的治療師其成人依附關係與督導工作同盟及自我效能的相關，發現只有逃避型依附（少同理、情感疏離、與焦慮當事人時的敵意反移情、拒絕的人際行為）與害怕的督導關係有顯著效果，就是督導可協助逃避型受督者更了解自己的內在情況和與他人關係。想要了解資深督導如何處理督導關係中的困難，研究者（Grant et al., 2012, p.528）訪問了 16 位督導，提到受督者能力、倫理行為、受督者個性、反移情與督導關係等主題，基本上督導們採用了關係（指出、肯認、調頻、支持、期待、平行探索與示範等方式）、反思（催化反思性、專注與監督、耐心與透明、處理反移情、尋求督導協助與個案概念化等方式）、面質（試探性或直接面質、拒絕或結束督導關係、採取正式行動、轉介其作治療、或變得較指導性）與規避技巧（考慮是否退出督導關係或直接退出）因應。

督導過程會涉及權力位階與性別議題。受督者認為督導的權力位階會影響督導關係（張佳玲、徐西森，2015；張淑芬、廖鳳池，2010），而蔡曉雯、郭麗安與楊明磊（2010）則是說明了權力差異不是單方面的上對下，如同 Arczynski 與 Morrow（2017）訪問了 14 位督導，發現督導過程中權力的複雜性，而督導們則是在督導過程中結合了女性主義與多元文化元素，包括運用歷史與文化的視框、反思過程，以透明與合作建立關係。Ellis（2006）發現督導中的關係與能力、情緒覺察、自主與個人議題較之意圖/指導與支持更普遍。Bertsch 等人（2014）探討諮商中的性別關鍵事件，發現受訓中的助人專業相關研究生最常遭遇到性別歧視、性別認同互動、性吸引力與權力差異等四項，而督導會以治療過程、探索感受、聚焦在技巧與自我效能等方式介入，其中的性別歧視對於督導關係與受督者對督導的多元文化能力呈顯著負相關。Chui 等人（2018）以博士前之異性戀及性傾向少數諮商實習生（皆有服務性少數族群經驗）為對象，以「肯認督導」（affirmative supervision）模式進行督導發現：遑論受督者之性傾向為何都有正向獲益，異性戀受督者不因為自己的性傾向而影響其服務品質，而性少數受督者更可以與當事人探索不同的性認同發展、且減少自己可能過度認同的障礙。受督者提到督導會催化他們的覺察與檢視臨床過程，還會以提升受督者之自我覺察的方式來挑戰與鼓勵受督者（Chui et al., 2018, pp.42-43）。督導的相信對於受督者來說是建立其效能很重要的關鍵（Morrison, & Lent, 2018），Cook 等人（2018）以 267 位諮商所研究生為對象，檢視其在督導關係中所意識到的權力，發現受督者認為自己在督導關係中維持了健康的專業界限、願意在督導關係中展現自己的脆弱，也在督導關係中賦能，同時看見督導在使用介入策略、訂立目標與提供臨床技巧回饋時的力道。

督導過程中若出現負面事件會有何影響？Ramos-Sánchez 等人（2002）檢視了這個議題發現：負向事件（如不喜歡督導、感覺督導無收穫等）的確會影響督導過程與受督者之發展，而此影響會因為受督者之專業發展階段或督導工作同盟之強度而有不同。團體督導中會涉及許多倫理議題，Smith 等人（2012）訪談了 145 位受督者與 124 督導，整理出與倫理相關之信念與行為，督導與受督者關切的主題很類似，包括團督之規範/建構的建立（如團督契約之簽訂、督導評估等）、受督者之自我揭露（如細節多少、如何維護個人隱私）、當事人之保密與多重關係（督導、受督者、當事人及受督者彼此之間的關係）。Knox 等人（2006）檢視了 13 位經歷過當事人自殺的博士級受督者發現，受督者在處理當事人議題上所接受的相關訓練極少、也較少獲得支持（督導也較少協助他們因應類似事件），因此建議督導要正常化受督者的情緒。結束督導關係也是一個重要議題，除了心態上必須有所準備之外，身為督導還需要協助實習生減少習慣性的人際傾向、邁步向前，因此要減少其激烈之情緒反應並體驗許多情緒上的感受（Levendosky & Hopwood, 2017）。

四、有效與無效之督導

針對 145 位受督者與 31 位督導所做的研究，發現有效的督導行為中其中六項（專

注傾聽督導、指出自己發展需求、要求建言、示範與治療或督導相關的個人動力及對工作的批判)雙方有顯著差異,或許也可從中一窺受督者之困難所在(Vespia et al., 2002),畢竟自己是受評者、正在發展專業的路上,也擔心督導對自己專業效能的看法。一個跨國(美國與愛爾蘭)研究(Ellis et al., 2015)發現,臨床上的不適任督導(69.5%、79.2%)與有害的督導(25.2%、40.3%)所佔比例高,但兩國的參與者也表示,自己目前的專業生涯中受到極佳督導都占五成以上,這也暗示了督導的品質檢驗的確需要有較為客觀、實用的標準。個別督導固然是較廣被採用的方式,然而團體督導則是可以同時體驗不同案例與處置方式的渠道,也是許多督導認為更多元、有效的學習方式,可補個督之不足。Enyedy 等人(2003)與 49 位諮商相關科系研究生訪談,歸納出五種妨礙團體督導的現象,它們是:成員間的問題、與督導的問題、受督者的焦慮與其他負面影響、後勤的鉗制(如多元案例少、督導未能出席等),和團體時間管理不當。

五、督導的學習與收穫

受督者固然在督導過程中獲益良多,但督導本身呢?受訓中的督導在實際操作經驗中,更能修正自己的督導方式、以滿足受督者需求,學會如何在安全、尊重與開放的前提下,建立札實的督導關係(Spewart, & Roberson, 2024),Ramírez Stege 認為督導關係是一種開放、尊重的合作空間(Ramírez Stege, Chin, & Graham, 2020, p.320),而 Nelson、Barnes、Evans 與 Triggiano(2008, p.172)的研究發現:有能力的督導是對衝突與人際歷程開放、願意承認自己的不足、以發展為導向,且願意從錯誤中學習的。以身為一位非裔美國女性督導的身分、倡議與訓練多元文化與社會公益治療師多年,Butler-ByrdAn(2010, p.12)特別強調自我知識的重要性,包括瞭解自身的歷史與文化脈絡、及自己的多元身分和覺察自身行為對他人的影響。

綜觀以上文獻,較多是針對正在受訓的專業助人者的受督經驗進行研究,較少是以執業之專業人員受督為主題,此外,雖有助人專業者回顧自身受督經驗,也沒有以對話或紀錄為資料蒐集方式進行,因此本研究希望可以從不同的角度探看諮商督導過程與可能浮現的主題。

參、研究方法與過程

本研究是以督導與受督者(小月)每次督導之後所撰寫之督導紀錄為蒐集資料,督導時間從民國 108 年 10 月 30 日至 109 年 6 月 18 日,歷時 8 個月 13 次的督導紀錄。每一次督導結束後 1 週至 10 日內,督導與受督者就督導心得做回顧撰寫,然後郵寄給對方閱讀,最後的總結心得是 109 年 7 月底完成,過程中持續用電郵或 LINE 彼此作回應。督導(即研究者)在大學諮商輔導系所任教,有 30 多年的諮商實務經驗、近 25 年的諮商督導經驗;受督者小月(化名)諮商師執業時間 10 年,目前在大學學生諮商中

心擔任專任諮商師，雖因業務之故認識彼此，但以往未曾有過督導關係，研究前先與受督者談論可能進行的研究主題，獲得受督者同意後進行。

研究資料是依據受督者與督導兩人在每一次督導時間過後撰寫的督導心得，就內容或疏漏部分做回應、補足或修正。資料分析則是以撰寫的心得內容為依據、做主題分類，資料分析過程是以紅色做重點內容標記、列表找出可能主題，最後則是檢視標記敘述、次主題與主要主題。資料呈現以撰寫內容為佐證，後面附上督導(督)或受督者(月)及督導日期(日/月/年)，(總)表示「總心得」，畫有底線部分是小月自己加上的。

肆、研究結果與討論

本研究就撰寫心得內容作分析、歸類後，歸納幾個項目：討論主題、受督者自我議題、受督者收穫、督導收穫，以及督導過程中的可能障礙。

一、討論主題

(一) 自我效能議題

諮商師會擔心自己的助人效能問題，包括當事人是否進步、當事人危機期間諮商師是否能有自信且有效率地因應。小月是一位負責的諮商師，也可能因為「太」負責了，因此將許多責任一肩扛起，造成自己過多的壓力、承擔過多責任、可能造成當事人之依賴。除了諮商師自身對於專業的期許外，還要思考轉介人或當事人之重要他人對於諮商師專業的期許，這些自攬或是外界加諸的壓力，特別是面對危機個案時，經常讓諮商師將矛頭指向自己。

療效這件事對我也是一個重要議題，諮商過程不見得總是有療效，盡力去陪伴及協助是更重要的。(月，11/13/19)

我在與這位個案諮商時呈現沒有效能的狀態讓我很自責，我沒有將個案問題排序一一解決，變成了一場漫談。(月，4/23/20)

在督導過中我看見自己過度擔心，過度擔心來自看到我另一位同仁被導師罵得不知所措、而勾起我過往的經驗，督導試圖提昇我的格局，讓我可以不要從被質疑的這個角度去看事情，而是要去想辦法讓整個系統是合作的，要去說明狀況，不要隨之起舞；以及邀請這些老師們一起來協助個案。(月，11/13/19)

我上學期曾有因處理個案而被系主任質疑，系主任告狀到主管群組的不好經驗，事後雖有澄清非諮商的問題，但我很容易將事情個人化是我的問題。(月，11/13/19)

當然療效主要是看當事人的主觀看法或感受，有過求助經驗的當事人不免會將諮商

師做一些比較，有的甚至會直接說出，諮商師也會感到不舒服，只是自己要有底氣、不要對號入座，雖然當事人的評比也是一個參考值，既然是參考值、就提醒自己便可。諮商效果如何，不是諮商師單方面的責任而已，畢竟是當事人需要去面對自己的生活與挑戰，不僅是其他人或諮商師自己、甚至連當事人，都容易將治療效果責任放在諮商師身上。此外，當事人也會懷疑諮商效果或諮商師的能力，這也是治療中會遭遇的挑戰，可以平常心待之，畢竟諮商師也有自己的限制，一切勉力為之即可。

在當事人質疑我們的諮商效果時，不必太在意，因為諮商效果如何還要靠諮商師與當事人的共同努力，此外諮商責任的分攤也要注意，初期可能是治療師分攤較多，慢慢要將責任還給當事人，況且當事人才是造成改變的能動者(agent)。(督，1/19/19)

小月提及同僚接到危機個案的手足無措、似乎孤立無援，也提到看到當事人情況預後不佳、會覺得自己似乎無計可施。鼓勵小月不要做如是想，畢竟專業助人者還是願意盡一己之力、讓世界變得更好，我們就是儘量去陪伴，尤其是當事人將其環境中的資源用罄、孤立無助的情況下。(督，11/13/19)

自我效能的部分有擔心被評估，也會成為對自我的期許：

我上學期曾有因處理個案而被系主任質疑，系主任告狀到主管群組的不好經驗，…我很容易將事情個人化是我的問題，…我自覺這是我一個很大的限制，當我陷入很大的焦慮情緒時就很難在當下做出好的回應。現在我知道要先去個人化，要抗壓，要去說明事實及努力讓系統合作。(月，11/13/19)

小月提及行政人員或教師似乎很在意諮商效果的問題，即便是諮商師也只能儘量協助當事人恢復生活功能，不能保證療效。(督，13/11/19)

(二) 諮商氛圍的掌握

縱使不同的諮商師風格或有不同，但也可以彼此學習，在面對不同性格的當事人時，可以有更多運用餘裕。

老師的介入也讓我反思我的會談的確有一點嚴肅，嚴肅就會很無聊，應該來一點有趣的。老師當場也示範幾招好笑幽默的，所以離開老師的研究室時我對改變氣氛朝比較幽默的方向是有信心及躍躍欲試的，這種狀態很好，我覺得比較不會耗竭。(月，10/30/19)

我特別把諮商過程中不需要『嚴肅』的這個元素提出來。即便當事人是因為生活上碰到了困難或者卡住了才來求助，然而從這個案例看來，小月與當事人之間已經建立了相當好的關係，這個關係夠穩固，因此可以不必很沉重地進行治療，也許可以在過程中加入一些對當事人的了解、以及一些自我嘲弄的部分，可以帶起諮商的氣氛。(督，10/30/19)

真的謝謝老師那天的督導，今天用在個案身上玩得很開心。個案指甲剪好了，而且我正向具體鼓勵個案的兩個優點後，再交代家庭作業，他真的比較容易接受。三段式會談也讓我比較有精力及較清楚地去思考如何妥善的協助個案。個案也答應校方人員定期和父母視訊。接完案以後我的心情很開心，用這種模式工作真的很好玩。(月，11/1/19/LINE)

的確，許多認真的諮商師將與當事人之會談視為嚴肅而重要，因此固然有溫暖、卻少了一些輕鬆與幽默，或許因為當事人帶來的議題都是較為負面沉重的，然而諮商師的功能之一就是提供當事人另一個思考的窗口，重新框架或幽默就是可以善加利用的方式，可以潤滑彼此關係、也可帶給當事人不同的氛圍與思考，當然也要考慮當事人是否可接受。

(三) 面對危機個案或相關人的壓力

諮商師面對的壓力不僅來自自己對諮商效果的評價，許多部分與行政上級或是轉介人有關，轉介者或行政人員只想要可見的結果，較無法看見過程中慢慢轉變的部分。

小月提及行政人員或教師似乎很在意諮商效果的問題，即便是諮商師也只能儘量協助當事人恢復生活功能，不能保證療效，身為諮商師在許多外在的壓力下要有足夠的強度與立場，不要隨之起舞、打擊自己信心。(督，11/13/19)

督導提醒小月遭遇危機個案需要啟動系統合作機制，而非獨自承擔，要不然無法確保當事人之安全與福祉。

何以接這種憂鬱自傷型的危機案會讓我覺得很累，除了老師說到的是責任分擔的問題，但我想我好像也沒有過度去涉入他的生活或代替他決定任何事情，當個案提出欲增加次數請求，我也是守住界限，維持固定的架構。(月，3/21/20)

自殺案例不是諮商師的責任，而是需要系統合作與扛起責任。(督，11/27/19)

接到這種憂鬱自傷的危機個案，讓小月覺得身心疲累，很想要去幫助，但是卻又換得更多的無助感。這裡似乎也觸及與當事人的界限及責任的問題。在進入督導過程開始，這個議題就一直存在，小月很擔心害怕，擔心自己的當事人或個管有危及自己生命的情況，加上行政單位或他人對諮商師的期待，也讓她倍覺壓力。

Knox (2006) 提及助人專業者較少危機處理之訓練，而許多大學或私人諮商中心也往往將當事人之危機視為主要負責諮商師之職責，甚至沒有考慮到諮商師本身處理危機事件的先備能力或是團隊合作之重要性，更增添諮商師之壓力。

(四) 當事人責任議題

諮商師站在協助當事人立場，往往會忘記當事人才是面對與解決自己議題的主角，諮商師不能夠「為」其解決問題，而是協助當事人看見卡住的地方、恢復其能力，並

讓其有足夠強度去面對生命中的挑戰，因此在諮商過程中，諮商師將責任慢慢回歸給當事人才是正確的做法。諮商也是團隊工作，諮商師運用適當資源、系統合作功能，更能有效協助當事人。若諮商師將許多壓力與責任一肩承下，不僅非諮商之目的，且將當事人視為無能、讓其過度依賴，而諮商師本身也容易有情緒或過度自責，這也會造成身心耗竭。

當我在第三次會談被個案質疑諮商無效、要結束諮商時，我沒有做出最好的回應，而是在內心暗自指責他的傲慢無禮而同意該次就結束諮商（月，11/13/19）

我們也提到當事人要分攤責任的部分，學校方面對於某位當事人總是很寬容，…個案研討會應該是在擬定合作計畫、整合資源的會議，而非作最後結束與交代的會議。小月若再度面對此位當事人，可以詢問其對自己生活與未來的打算、該如何更趨近其目標，即使當事人有許多藉口或抗拒，也都在測試治療關係，在治療現場可以做適當因應、不必將其個人化。（督，11/13/19）

在督導過中我看見自己過度擔心，…很容易將事情個人化是我的問題，所以就會焦慮自責擔心，我自覺這是我一個很大的限制。（月，11/13/19）

諮商責任的分攤也要注意，初期可能是治療師分攤較多，慢慢要將責任還給當事人，況且當事人才是造成改變的能動者（agent）。（督，11/19/19）

（五）當事人行為引發的焦慮等情緒

當事人的行為其實也透露著其自身情況及諮商關係，諮商師可退到觀察的角度來看這樣的行為，同時提點自己當事人的內在動力狀態、可以因應的策略為何？但是諮商師也容易因為當事人的一些行為而有情緒或手足無措。

另一位受督的個案是類精神分裂型人格疾患，當我在第三次會談被個案質疑諮商無效、要結束諮商時，我沒有做出最好的回應，而是在內心暗自指責他的傲慢無禮而同意該次就結束諮商，但案主事後又寫 EMAIL 回來說諮商有效（雖然理由很怪）並詢問通 EMAIL 的可能性，也讓我反省我那時應該多與案主討論要如何協助他，畢竟諮商無效他也有一半的責任，我會再與這位案主再約諮商，盡力去陪伴協助，看看能做些什麼。（月，11/13/19）

當事人的反覆、或者是對治療結果不滿意、同時要求繼續諮商，也可視為是測試治療關係的跡象，當事人本身對於關係議題有一些困擾或考量，這也是諮商師經常會碰到的問題，只要真誠以對就好，另外可以與當事人說清楚諮商架構與彼此扮演的角色與工作。（督，11/19/19）

昨日早上收到個案來信告知已自殺獲救，除了替個案感到難過外，但同時也有發現她的反反覆覆問題，並以某種讓人不得不就範的形式表現。有一種被個案操縱局面的感覺。（月，3/21/20）

儘管諮商師不是獨立作業，然而周遭還是有許多因素在運作，也會間接影響諮商師的情緒、自我效能感與處置方式，當諮商師習慣自己單獨工作時，不免會有思慮不周、也容易自陷困境。

我感覺我對第一案帶有不客觀的感情，也許是聽到…太多第一案負面的傳聞，以致我有時會將事情想的很嚴重、很難解決，重新看了好幾次後，覺得她並沒有那麼困難。老師也開拓我的視野，提昇我對解決問題的層次，而不是在小地方打轉。(月，11/27/19)

主校政者可以藉由這樣的一個機會，與不同系統裡的關係人做一次討論，各處室不同的負責人…也都可以祭出不同的策略並執行，並且要求家長監護與協助，家長也必須積極配合，並給予一段觀察時間。(督，11/27/19)

(六) 治療關係

諮商師與當事人之間的關係有時候是需要受到考驗的，因此對於當事人一些行為不要個人化很重要，或許也是當事人表達求救的訊號。

…發現她的反反覆覆問題，並以某種讓人不得不就範的形式表現。…藉由發生這樣的過程，也更明白個案之所以生病的原因及她的模式，以及確定了這位個案可能有的議題，…後續的做法思考要避免去激化她，或是要設定適當界線、不讓她又有機會可以為所欲為。(月，3/21/20)

當事人的反覆、或者是對治療結果不滿意、同時要求繼續諮商，也可視為是測試治療關係的跡象，…只要真誠以對就好，另外可以與當事人說清楚諮商架構與彼此扮演的角色與工作。(督，11/19/19)

小月提到當個案提出欲增加次數請求，在決定之前，可以先進一步了解當事人的動機與目的，不要只是往當事人『依賴』的方向去思考，或許當下我們就是當事人唯一的仰賴呢？(督，4/20/20)

(七) 個案管理力有未逮

個案管理通常是需要注意的或危機個案，但是當事人未求助或婉拒協助，往往是個管諮商師難提供協助的阻礙，儘管諮商師已經竭其所能多與接觸；就某些層面而言，諮商是要潛在當事人伸出手來，助人者才好抓握，對方若不伸手，也的確會讓諮商師想用力、卻無從下手。

11/27 討論二案，一位是進修部尚未進入諮商的個案，以及有自殺意念但目前不會行動的當事人。(月，11/27/19)

另外個管每學期會換人，也會使這種類型的個案不好維持，的確也是一個議題。(月，3/21/20)

本次討論一個管的案子及一位作態性要自傷的案子，個管案因被記過，要申請來學諮銷過而在行為上收斂很多，行政人員及導師皆反應個案態度有 180 度大轉變。(月，12/18/20)

小月提及上回那位個管案以燒炭方式企圖自殺，目前住院療養中，與學諮中心約定好的服務就此停止，由於個管本學期換諮商師擔任，因此此話題沒有繼續。(月，3/12/20)

個管案有其自身的議題，卻又無法伸出手來、讓我們接住，這也是擔任諮商工作有時無奈又難行之處。雖然在某些層次上，像是諮商師的 reach-out 或有時候的『跨界』，但是似乎積極性仍不足，無法滿足當事人所需要的(事實上當事人或許自毀意念強烈，我們也只能徒呼負負)，也是考驗助人專業者的信念。(督，4/20/20)

二、受督者自我議題部分

(一) 受督者自我照顧議題

許多的情況是儘管談論的是個案或案例，卻可以回溯到諮商師自我/照顧的問題，也說明了諮商師也是人、面對的生命議題與當事人類似。

個管案件母親來電告知女兒自殺身亡的情況，小月特別提到自己身心方面出現狀況，也說到自己針對這個事件的因應方式與另一位諮商師不一樣，開始討論到『自己』的部分。(督，4/9/20)

危機或是當事人自殺已遂最讓人身心俱疲，除了諮商師本身需要針對危機事件與處理持續進修了解，也要知道自己能力的限制與自我照顧。

面對自殺身亡個案，對我一直是一個如何面對死亡焦慮的議題，從獲知第一天的身心反應，及在電話中與家屬聯絡不由自主的哭出來，到現在已漸漸釋懷，我明白這都是生命在教導我的過程。心理師是潛在的自傷者遺族，在還沒有發生這件事之前我都只是理性上的理解，但是一旦遇上後，才知道原來自己沒準備好。(月，4/9/20)

今天小月提到那一位個管女性的母親來電告知女兒已經懸樑自盡成功，對母親與當事人來說似乎是一種解脫，但小月提到自己身心似乎出現狀況，我也分享自己遭遇當事人死亡的經驗，的確需要花時間消化，要不然可能會有許多後遺症。小月提及自己的因應方式似乎與另一位諮商師不同，是否用認知方式阻擋自己的情緒？其實提醒小月，每個人都有自己因應的方式。(督，4/20/20)

小月也針對著個議題有自己的反思及動作：

這件事彷彿也治好我對反覆自殺個案的焦慮，我會在每段治療關係都做到盡力，但後續就交由宇宙或神的安排，我也要學會放下、放手。(月，4/9/20)

儘管這些反思是極好的，但是我們一般人也容易受到習慣及個人性格影響，還需要有意識的刻意行為，才會讓改變發生或持久。

小月很擔心當事人是否出了甚麼事，後來小月也提到自己會過於憂慮當事人的情況，或許是擔心自己吸收這麼多負能量、也易造成專業耗竭。(督，6/4/20)

小月提及自己對於自殺傾向個案的憂慮，可以連結到自身親人的自殺事件，有這個連結之後，似乎就較為寬心與釋懷。以往或許聽過有人提到移情或是自我議題對於治療的影響，但似乎很難連結到自身，這是一個很好的領悟。(督，6/18/20)

小月還提及靈異問題，包括當事人之前出車禍，以及自殺已遂當事人來夢中告別，不管是不是諮商師的期待或靈異，至少對諮商師來說也是一種『結束』的動作，該放下、繼續往前。(督，6/18/20)

提及夢見故去的當事人，或許當事人到夢裡來告別是一個「完結」的動作，安慰了當事人與諮商師，諮商師本身也可以說解了對於這個事件的懸念。

諮商師遭遇自己負責的當事人有危機，的確是不可承受之重，督導進行多次之後，小月才回溯到可能與自身的經驗有關。

我與老師分享了我自己家族有近親久病厭世自殺身亡事件，但我一直到最近因○生自殺身亡事件才突然回想起這件事，巧合的是他們都是用同樣的上吊方式來結束生命，從外部事件連結回我自身經驗，這樣連結讓我覺得有頓悟及豁然開朗的感覺，明白之前處理一些自殺案，自己身心的疲憊狀態都與此沒有浮現在意識層面的死亡焦慮相關，也明白自己走上助人這條路之背後推動力量，這樣一個連結是好的，對我來說也是一個祝福，我相信宇宙的安排都是有善意的，一切安排都是好安排，讓我對生命有無限的信心。(月，6/18/20)

小月提及對自身案件的憂慮、連結到自身親人過往的自殺事件，所以知道這個連結之後有豁然開朗的感覺。(督，總)

到底諮商師需要如何因應當事人自殺身亡的情況？其他人是怎麼走過來的？其實每位專業助人者若碰到這樣的情況，還是需要做一些處理，也不可能會泰然處之，畢竟與當事人有過接觸，我們是人、都會有情緒，倘若是自己經手的危機個案，即便沒有定時晤談，但是知道一個活生生的生命逝去，也會有感觸。找個諮商師談談，了解自己的擔心或害怕，消化這些哀悼情緒是很重要的。(督，4/9/20)

(二) 覺得受當事人操控

諮商師在意療效、也在意當事人的反應，倘若當事人的情況反覆、卻非病理因素，很容易讓諮商師覺得無力或無助，甚至認為自己沒有主導權、受當事人擺弄。

昨日早上收到個案來信告知已自殺獲救，除了替個案感到難過外，但同時也有發現

她的反反覆覆問題，並以某種讓人不得不就範的形式表現。有一種被個案操縱局面的感覺。(月，3/21/20)

藉由發生這樣的過程，也更明白個案之所以生病的原因及她的模式，以及確定了這位個案可能有的議題。…後續的做法思考要避免去激化她，或是要設定適當界線，不讓她又有機會可以為所欲為。(月，3/21/20)

三、受督者收穫

小月在第一次的書寫中提到督導目的為：

得到建議這是我想要接受督導的原因之一，我的目的在於可以真實突破自己的盲點，對接案有進展及幫助，而非僅是情緒上的支持。(月，10/30/19)

(一) 接案風格的改變

督導與受督者的接案風格本就有不同，然而彼此的討論可以更明白個人的接案歷程、他人的因應方式，都可能有所成長。當然助人專業必須嚴肅以待，然而並不表示需要嚴肅或僵化的一成不變，隨著當事人的成長，諮商師這邊也可以卸下肩上重責，治療關係也會有所轉變。

老師的介入也讓我反思我的會談的確有一點嚴肅，嚴肅就會很無聊。(月，10/30/19)

我之前認為在會談裡說話要很謹慎，不能說錯話，所以會談氣氛可能太正經八百。(月，10/30/19)

從接案的風格來說，之前我總是正經八百、嚴肅而戰戰兢兢，深怕自己說了不該說的，寧願不要說太多也不想說錯話，老師在第一次個督時就提出諮商可以不要太嚴肅，示範很多幽默諮商的方向，我慢慢朝那個方向推進，一年下來我覺得我自己本人放鬆了很多，可以和個案用輕鬆的態度來工作，我的個諮室也比較有笑聲了。(月，總)

(二) 拓展解決策略與思維

督導在指導方面做了教導及引導，同時看見受督者反思(藍瓊妙與連廷嘉, 2020)。個案討論可以拓展思維與處置策略，不僅是受督者的感受、也是督導的收穫。

我感覺我對第一案帶有不客觀的感情，也許是聽到教官室生輔組進推處等知會太多第一案負面的傳聞，以致我有時會將事情想的很嚴重很難解決，重新看了好幾次後，覺得她並沒有那麼困難。老師也開拓我的視野，提昇我對解決問題的層次，而不是在小地方打轉，例如個案會議的層級是可以提高到校長的，這是我以前沒做過的事。(月，11/27/19)

感謝老師提醒個案好面子及自我認同的問題，是我以前沒想過的，下次會談也可能會和個案討論這樣的觀點，是否個案將自己的自我認同建築在愛情或他者身上，以致於當愛情或重要的人的離去，對他來說是一種自我認同的大崩解或毀滅，讓個案的自我認同可以從追求他人的外在認同到回歸個案自己對自己的認同。(月，4/23/20)

同樣是劈腿，但其動機與目的不同，有時可以與當事人去探究自己怕的或擔心的是甚麼？而不是純粹是怕孤單而已。(督，5/7/20)

個案總是理性談論自己情形，也很擅長用開玩笑或故做輕鬆的態度談論自己的情形，對於過去被家暴的經驗，個案總是很抗拒談論，老師教了一招我覺得下次可以試試看的，可以詢問個案何以他說得很輕鬆我卻感到悲哀，藉此探討在此底下的心理議題。(月，6/4/20)

小月說當事人提到自己不知愛為何物？或許可以更深探這個議題（是不知如何愛、還是自己未曾被愛過），而當事人的理智與玩笑因應方式，背後或許可以有更多東西值得探討與了解。(督，6/4/20)

遇到個案的複雜狀況，老師總能想到很多好的方法來幫助個案，…往往我想破頭的事，也許當局者迷，老師一下子就想到很多很明確幫助個案的方向，非常有效能，幫助我拓展我有限的認知架構，提昇我的視野，讓我用更高的眼光來看事情。(月，總)

第十次的督導，小月提到兩個類似的案例，都是男同學有女友、卻又另有發生親密關係的對象。或許我們可以從較高的觀點來看，而不是陷溺於當事人對於關係的不忠或背叛，也就是—當事人本身對自己的看法跟選擇。很多的矛盾糾結在一起，到底諮商師能不能真正了解當事人？這其實也是一個值得探討的問題。兩個案例看似都是與情感有關的，但其背後其實都是對自己的選擇與看法或定義的問題。(督，總)

(三) 諮商不是獨立作業而是需要系統合作

諮商師不是自己關在諮商室裡獨立作業，而是要有脈絡系統觀，與當事人工作同時和周遭資源系統連結，這樣方能讓當事人的改變可行、也持續得到支持。

學校方面對於某位當事人總是很寬容，…個案研討會應該是在擬定合作計畫、整合資源的會議，而非作最後結束與交代的會議。…若是人格方面的問題所造成，可能需要深度心理治療，若無身心科醫師擔任治療者，諮商師在學校也有責任照顧當事人，並對於要求成效的行政人員與教師做說明、邀請其共同協助當事人。(督，1/13/19)

在督導過程中我看見自己過度擔心，…而勾起我過往的經驗，督導試圖提昇我的格局，讓我可以不要從被質疑的這個角度去看事情，而是要去想辦法讓整個系統是合作的，要去說明狀況，不要隨之起舞；以及邀請這些老師們一起來協助個案。(月，11/13/19)

與小月商議是不是可以再進行一次個案研討會，畢竟這一次當事人已經跑到校長的

秘書處那裡鬧事，主校政者可以藉由這樣的一個機會，與不同系統裡的關係人做一次討論，各處室不同的負責人、導師、身心科醫師、家長、社工與諮商師等人，也都可以祭出不同的策略並執行，並且要求家長監護與協助。(督，11/13/19)

系統合作方面永遠都需要去學習和系統和諧地互動，也是讓心理師走出自己的個諮室去和系所及行政單位等等協商互動的人際學習，對我來說是一項有難度、很值得去接受挑戰及學習的任務。(月，總)

(四) 諮商師面對他人的立場與態度

諮商師雖然是直接對個案負責，但是也需要顧及轉介人與重要他人對於專業人員的期待，有時候這些期待較不切實際，諮商師本身需要有足夠的自我強度去面對與因應。如同 Wind (2018) 的研究結果，受督者願意在督導關係中展現自己的脆弱，也在督導關係中得到賦能 (籃瓊妙、連廷嘉，2020)。

在督導過中我看見自己過度擔心，過度擔心來自看到我另一位同仁被導師罵不知所措、而勾起我過往的經驗，督導試圖提昇我的格局，讓我可以不要從被質疑的這個角度去看事情，而是要去想辦法讓整個系統是合作的，要去說明狀況，不要隨之起舞。(月，11/13/19)

小月也提到自己會過於憂慮當事人的情況，或許是擔心自己吸收這麼多負能量、也易造成專業耗竭。諮商師太過負責也會有較多憂慮，這是新手諮商師的普遍現象，而小月也要關注自我照顧的部分，以及關係界限的議題。(督，6/4/20)

督導過程理所當然會談及倫理議題 (Smith et al., 2012)，小月對於協助當事人或個管對象的服務熱誠不免會涉及界限問題，但是她特別注意。

老師有一次提醒我諮商沒有保證療效，面對系統的他人對諮商療效的期待，老師教我以不卑不亢的態度，要有足夠的強度及立場去和系統合作。(月，總)

(五) 面對當事人的態度

諮商師面對當事人除了注意專業關係與界限之外，該如何承擔各自的責任?許多時候與諮商師的自我期許及態度有關，當然當事人也會測試諮商師與治療關係。

另外很讓我感動的是，老師教的是一種態度，專業助人者願意用一己之力去讓世界變得更好，我們要做的就是儘量去陪伴個案，這種態度我很認同。(月，總)

第九次督導，…小月又特別提到當事人有危機狀況的時候，諮商師必須要承擔很多責任的議題。其實每個人都有自己生命的議題存在，即便諮商師 pro-life (就是尊重生命、也希望能夠盡力挽回生命)，但是有時這個部分並不是我們自己能夠完全掌控的，而小月也提到當事人『應該』要遵守自己的承諾、有實際行動跟進 (像當事人若服藥不穩定的話，也會影響到治療關係與效果)。相信當事人都做過努力，只

是實際執行當中遭遇到阻礙，這個就是我們可以與當事人合作探討的部分，要小心自己的『非此即彼』的兩極思考。(督，總)

(六) 檢視自我的價值觀

諮商師也是人，不是絕對地客觀中立，也有自己的價值判斷與是非曲直，往往會在不經意之間將這些價值觀隱藏起來，但是卻隱隱作祟，有時會妨礙自己接案的效率。

老師釋放我對個案隱藏的情緒及價值觀，指出諮商師是可以傳達自己的價值觀，我身為女性諮商師，看到這位男個案流連在二段關係享齊人之福，欺騙正牌女友，真的很不應該，但我也看到這位男個案的善良及軟弱的一面，他也不想再繼續欺騙女友而試著努力切斷與外面的女生之關係，雖然過程一直在反覆，這也是他軟弱的受苦面。(月，5/7/20)

(七) 督導風格轉變

小月也看到整個督導過程中督導漸漸放手的趨勢，如同研究者本身不管是在做個別/團體或督導一貫的方式一慢慢將主導權回到當事人/團體成員或受督者手上，這也是將責任與權力還給他們的作法。

老師的個督風格從剛開始老師會說比較多，建議也很多，漸漸有發現老師會讓我在往後的個督時說比較多，而不急於介入。(月，總)

四、督導收穫

(一) 藉由討論統整個案概念化

身為教師臨床經驗或許因此而減少，但是隨著督導經驗增加，可以讓自己對於案例的看法有新的理解或拓展，也可協助受督者了解自己之所以做這些處置的脈絡或緣由，豐富彼此的經驗。基本上督導是以討論個案的方式進行，當然督導有許多的傾聽與提點，督導工作中的教導、諮詢、營造學習氛圍，以及監督專業倫理工作(Carroll, 1996)在整個督導過程中都有涉及，行政與諮商的部分沒有碰觸到，其中的諮詢所占比例最高。

(近)兩個學期的督導經驗，我很感謝小月的信任，我也是知無不言。其實，案例的督導對於我而言是收穫豐盛的，因為可以藉由討論統整自己的概念化，以及以往處理或閱讀的心得。(督，總)

(二) 看見助人工作的意義

對於督導而言，不管是直接服務、接觸當事人，或者是將所學傳承下去，都讓研究者看見助人工作的意義與使命，這些也都是源泉活水、越給越富足。

這樣的經驗交換還讓我看見我們助人工作的意義，以及維持的熱誠。(督，總)

（三）看見不同的接案風格

督導過程讓研究者看見其他專業助人者與自己不同的接案風格，這或許與發展階段和性格有關，也有不同的學習。

不同的接案風格也在討論中展現，我初任諮商工作時也是戒慎恐懼，但是一直相信自己在做有意義的事，有著這樣的信念，可以讓我減少憂懼，在情緒上若有彈性空間，創意就較容易發揮。（督，總）

（四）當事人是最佳老師

研究者從事助人工作，總認為是當事人讓我成為更好、更有效能的諮商師，就如同名醫成為名醫的過程，但的確感謝所有當事人願意讓我試驗、練習，熟成為更好的助人者！

我很感謝當事人是我的最佳的老師，讓我可以了解更多人生的苦難與人性光輝，讓我反思自己的生活時有更多的感謝與感激；也感謝小月願意分享自己的案例與處理、思考的過程，相信隨著經驗值的持續增加，小月必然可以成為更圓熟、靠近自己的專業助人者。（督，總）

五、督導過程中的可能障礙

不同督導有不一樣的督導模式。本研究的督導較多是受督者以疑難或是個案討論的方式提出，督導在初期會聽完之後給予建議或不同做法，後來慢慢比較像是討論的方式。而在督導過程中，督導覺察到一些情況也會撰寫在紀錄裡，受督者會給予回應。以下是督導過程中，督導反映的一些議題：

（一）擔心權力位階

督導與受督者專業發展與經驗值不同，自然有權力位階的議題（Arczynski & Morrow, 2017; Rousmaniere & Ellis, 2013），受督者知覺的權力位階（張淑芬、廖鳳池，2010）會影響督導關係，而本研究之督導察覺到位階與權力的議題，擔心這樣的落差會影響督導關係與效能。督導在過程中以肯認受督者與自我揭露（Contrastano, 2020）方式，企圖減少彼此之間的位階。

我很擔心小月在面對我的時候，因為我是一個老師的角色，所以有權力位階，再加上我坐的位置比較高一些，所以我也會意識到這樣的方式會不會影響到我們之間的溝通與交流？（督，10/30/19）

小月回應道：

我認為督導就是老師，因為之前就認識老師，老師的位置自然比我高，目前我覺得這很正常自然，沒有什麼不好，但老師上面有提到可能會影響到之後的溝通與交

流，我也會保持覺察。(月，10/30/19)

(二) 督導反應急於協助的部分

雖然督導是以經驗值作為協助的主軸，但是督導過程與諮商一樣，還是需要傾聽，若太急於給建議或對策，是否暗示著受督者沒有被聽見、或被視為無能？

在聽完她在處理的案例停滯不前時，我忍不住就劈哩啪啦說了一堆建議，這是需要注意的部分。…我太急於要協助，所以一下子就說了過多，其實我應該停下來，聽她談一談在與個案工作過程中的感受如何？…應該先聽好、然後再來做一些關鍵問題的提問，建議的部分，如果她沒有要的話、最好不要先提出。(督，10/30/19)

老師在過程中提供很多很好的建議及策略，有些是我已經試過的，但很多是我還沒試的。(月，10/30/19)

「是不是我總是太早做介入動作、沒有好好聽小月說完或說到一個段落，這是很重要的疏失，我自己要特別留意。」(督，11/27/19)

針對督導坦言自己的疏失，小月的回應是：「老師只是在回答可以介入的點，有次第的指導我，我也有暢所欲言，所以沒有什麼問題，我覺得這是一個互動過程及要注意後續動力的發展。…在督導的當下有感受到老師有方向的指導我，我也會長話短說。我透過老師的回應才能知道老師是否理解我說了什麼，我會適時的澄清可能有誤解的部份。」(月，11/27/19)

小月憶及自己之前面對一位當事人也是如此：「漸漸有發現他愈說愈少，因為我都幫他說了，他也會依賴我，後來我覺得我蠻累的。老師提到的這件事，我也在反省自己的表達是否有問題才會讓老師想直接介入。」(月，11/27/19)

伍、結論與建議

一、結論

本研究以督導後紀錄的方式作為資料蒐集來源，企圖了解督導過程中可能浮現的主題與相關議題，結果發現出現的主題有：自我效能、諮商氛圍的掌控、面對危機個案或相關人的壓力、當事人責任議題、當事人行為引發的焦慮等情緒、治療關係、個案管理力有未逮等；此外，關於受督者自我議題部分有：受督者自我照顧議題、覺得受當事人操控；督導過程的收穫有：接案風格的改變、拓展解決策略與思維、了解諮商不是獨立作業而是需要系統合作、諮商師面對他人的立場與態度、面對當事人的態度、檢視自我的價值觀，而小月也發現督導風格的轉變。督導的收穫有：藉由討論統整個案概念化、看見助人工作的意義、看見不同的接案風格以及當事人是最佳老師。再則，督導發現的可

能障礙有：擔心權力位階及督導反應急於協助。

二、建議

- (一) 本研究是一個初探研究，畢竟一般諮商受督者礙於督導評分與位階立場，較難真誠坦白道出自己的真實感受與想法，這樣的督導對話也希望可以引發新的督導方式或創見。
- (二) 受督者與督導都會看見彼此在督導之後的心得、並據以書寫回饋，即便督導與受督者認識有年、督導進行基本上是以個案討論的方式進行，然而不免還是有「隱而不說」的情況發生，儘管無評分的因素，或許擔心破壞關係或印象。未來研究或許可以有方法減少這樣的可能顧慮或障礙。
- (三) 儘管研究者本身在擔任臨床工作時會儘量將紀錄完成，在教學與擔任實習課程時也提醒學生注意，但此次研究過程中卻曾因為手邊事務繁忙，中間間隔超過 10 日才著手撰寫，但發現印象模糊，得回過頭閱讀受督者紀錄才會憶起細節，這的確也是需要留意的。
- (四) 督導實務上，較多以受督者自陳報告、錄音、錄影作為督導形式，現場督導更少，或許熱心的督導還會給予受督者忠告，建議其多做逐字稿、錄音/影回顧及檢核。在督導實務上督導方式更多元、且注意受督者的自我覺察與反省，相信更能讓受督者在專業與個人成長上更進一步！受督者基於學習的立場，除了在督導現場更誠懇、坦白，自身還需要積極主動，運用逐字稿與晤談回顧等方式，檢視自己的實務作為與可改善之處。
- (五) 現存研究文獻大都以受督者之學習為主，較少考慮到相對方的督導其實也有許多學習與收穫，未來的研究也可著墨。

參考文獻

一、中文部分

- 許韶玲（2004）。受督者於督導過程中的隱而未說現象之探究。**教育心理學報**，36(2)，109-125。<https://doi.org/10.6251/BEP.20040811>
- 張佳鈴、徐西森（2015）。受督導諮商困境及其受督討論歷程對督導關係發展影響之初探研究。**諮商心理與復健諮商學報**，28，93-118。
<http://doi.org/10.6308%2fJCPRC.28.04>
- 張美惠（譯）（2007）。**愛情劊子手**。（原作者：Yalom, I. D.）。張老師文化。（原著出版

年：2006)

- 張淑芬、廖鳳池 (2010)。受督導者知覺之諮商督導關係歷程及督導關係事件研究。《教育心理學報》，42(2)，317-337。https://doi.org/10.6251/BEP.20100222
- 蔡曉雯、郭麗安、楊明磊 (2010) 督導關係中的權力意涵研究--受督者觀點。《中華輔導與諮商學報》，27，39-77。https://doi.org/10.7082/CJGC.201003.0039
- 籃瓊妙、連廷嘉 (2020)。督導風格內涵之質性分析研究。《輔導季刊》，56(3)，33-42。http://www.airitilibrary.com.Article/Detail?DocID=19966822-202011040008-202011040008-33-42

二、西文部分

- Arczynski, A. V., & Morrow, S. L. (2017). The complexities of power in feminist multicultural psychotherapy supervision, *Journal of Counseling Psychology*, 64(2), 192-205. http://dx.doi.org/10.1037/cou0000179
- Bertsch, K. N., Bremer-Landau, J. D., Inman, A. G., DeBoer Kreider, E. R., Price, T. A., & DeCarlo, A. L. (2014). Evaluation of the critical events in supervision model using gender related events. *Training & Education in Professional Psychology*, 8(3), 174-181. http://doi.10.1037/tep0000039
- Bird, B. M., & Johnson, M. R. (2020). Have a seat: Supervisee perspectives on using chair-based role plays in clinical supervision. *Journal of Psychotherapy Integration*, 30(1), 25-35. http://dx.doi.org/10.1037/int0000178
- Borders, L. D., & Brown, L. L. (2005). *The new handbook of counseling supervision*. Lawrence Erlbaum Associates.
- Butler-Byrd, N. M. (2010). African American supervisor's reflections on multicultural supervision. *Training and Education in Professional Psychology*, 4(1), 11-15. https://doi.org/10.1037/a0018351
- Carroll, M. (1996). *Counselling supervision: Theory, skills and practice*. Cassell.
- Chui, H., McGann, K. J., Ziemer, K. S., Hoffman, M. A., & Stahl, J. (2018). Trainees' use of supervision for therapy with sexual minority clients: A qualitative study. *Journal of Counseling Psychology*, 65(1), 36-50. http://dx.doi.org/10.1037/cou0000232
- Contrastano, C. M. (2020). Trainee's perspective of reciprocal vulnerability and boundaries in supervision. *Journal of Psychotherapy Integration*, 30(1), 44-51. http://dx.doi.org/10.1037/int0000175
- Cook, R. M., McKibben, W. B., & Wind, S. A. (2018). Supervisee perception of power in clinical supervision: The power dynamics in supervision scale. *Training & Education in Professional Psychology*, 12(3), 188-195. http://dx.doi.org/10.1037/tep0000201
- Eisenhard, M. L., & Muse-Burke, J. L. (2015). A comparison of individual supervision at forensic, inpatient, and college counseling internship sites. *Training & Education in*

- Professional Psychology*, 9(1), 61-67. <http://dx.doi.org/10.1037/tep0000051>
- Ellis, M. V. (2006). Critical incidents in clinical supervision and in supervisor supervision: Assessing supervisory issues. *Training & Education in Professional Psychology*, 5(2), 122-132. <https://doi.org/10.1037/1931-3918.S.2.122>
- Ellis, M. V., Creaner, M., Hutman, H., & Timulak, L. (2015). A comparative study of clinical supervision in the Republic of Ireland and the United States. *Journal of Counseling Psychology*, 62(4), 621-631. <http://dx.doi.org/10.1037/cou0000110>
- Enyedy, K. C., Arcinue, F., Puri, N. N., Carter, J. W., Goodyear, R. K., & Getzelman, M. A. (2003). Hindering phenomena in group supervision: Implications for practice. *Professional Psychology: Research & Practice*, 34(3), 312-317. <http://doi.10.1037/0735-7028.34.3.312>
- Gibson, A. S., Ellis, M. V., & Friedlander, M. L. (2019). Toward a nuanced understanding of nondisclosure in psychotherapy supervision. *Journal of Counseling Psychology*, 66(1), 114-121. <http://dx.doi.org/10.1037/cou0000295>
- Grant, J., Schofield, M. J., & Crawford, S. (2012). Managing difficulties in supervision: Supervisors' perspectives. *Journal of Counseling Psychology*, 59(4), 528-541. <http://doi.10.1037/a0030000>
- Grossl, A. B., Reese, R. J., Norsworthy, L. A., & Hopkins, N. B. (2014). Client feedback data in supervision: Effects on supervision and outcome. *Training & Education in Professional Psychology*, 8(3), 182-188. <http://dx.doi.org/10.1037/tep0000025>
- Keum, B. T., & Wang, L. (2020). Supervision and psychotherapy process and outcome: A meta-analytic review. *Translational Issues in Psychological Science*. Online publication. <http://dx.doi.org/10.1037/tps0000272>
- Knox, S., Hess, S. A., Burkard, A. W., Jackson, J. A., & Schaack, A. M. (2006). Therapists-in-training who experience a client suicide: Implications for supervision. *Professional Psychology: Research & Practice*, 37(5), 547-557. <http://dx.doi.org/10.1037/0375-7028.37.5.547>
- Levendosky, A. A., & Hopwood, C. J. (2017). Terminating supervision. *Psychotherapy*, 54(1), 37-46. <http://dx.doi.org/10.1037/pts0000096>
- Majcher, J.-A., & Daniluk, J. C. (2009). The process of becoming a supervisor for students in a doctoral supervision training course. *Training & Education in Professional Psychology*, 9(1), 44-51. <http://doi.10.1037/a0014470>
- Marmarosh, C. L., Nikityn, M., Moehring, J., Ferraioli, L., Kahn, S., Cerkevich, A., et al. (2013). Adult attachment, attachment to the supervisor, and the supervisory alliance: How they relate to novice therapists' perceived counseling self-efficacy. *Psychotherapy*, 50(2), 178-188. <http://doi.10.1037/a0033028>
- Mehr, K. E., Ladany, N., & Caskie, G. I. L. (2015). Factors influencing trainee willingness to disclose in supervision. *Training & Education in Professional Psychology*, 3(2), 63-71.

- <http://dx.doi.org/10.1037/tep0000028>
- Morrison, M. A., & Lent, R. W. (2018). The working alliance, beliefs about the supervisor, and counseling self-efficacy: Applying the relational efficacy model to counselor supervision. *Journal of Counseling Psychology, 65*(4), 512-522.
<http://dx.doi.org/10.1037/cou0000267>
- Nelson, M. L., Barnes, K. L., Evan, A. L., & Triggiano, P. J. (2008). Working with conflict in clinical supervision: Wise supervisors' perspectives. *Journal of Counseling Psychology, 55*(2), 172-184. <http://doi.10.1037/0022-0167.55.2.172>
- Poncy, G. (2020). Skillful use of developmental supervision. *Journal of Psychotherapy Integration, 30*(1), 102-107. <http://dx.doi.org/10.10367/int0000162>
- Ramírez Stege, A. M., Chin, M-U., & Graham, S. R. (2020). A critical postcolonial and resilience-based framework of supervision in action. *Training & Education in Professional Psychology, 14*(4), 316-323. <http://dx.doi.org/10.1037/tep0000276>
- Ramos-Sánchez, L., Esnil, E., Goodwin, A., Riggs, S., Osachy Touster, L., Wright, L. K., et al., (2002) Negative supervisory events: Effects on supervision satisfaction and supervisory alliance. *Professional Psychology: Research & Practice, 33*(2), 197-202. <http://doi.1037/0375-7028.33.2.197>
- Reese, R. J., Usher, E. L., Bowman, D. C., Norsworthy, L. A., Halstead, J. L., Rowlands, S. R., & Chisholm, R. R. (2009). Using client feedback in psychotherapy training: An analysis of its influence on supervision and counselor self-efficacy, *Training & Education in Professional Psychology, 3*(3), 157-168. <http://doi.10.1037/0015673>
- Rousmaniere, T. G., & Ellis, M. V. (2013). Developing the construct and measure of collaborative clinical supervision: The supervisee's perspective. *Training & Education in Professional Psychology, 7*(4), 300-308. <http://doi.10.1037/a0033796>
- Smith, R. D., Riva, M. T., & Erickson Cornish, J. A. (2012). The ethical practice of group supervision: A national survey. *Training & Education in Professional Psychology, 6*(4), 238-248. <http://doi.10.1037/a0030806>
- Spowart, J. K. P., & Roberson, S. E. (2024). Becoming a culturally responsive and socially just clinical supervisor. *Canadian Psychology*. Advanced online publication.
<http://dx.doi.org/10.1037/cap0000388>
- Strozier, A. L., Kivlighan, D. M., Jr., & Thoreson, R. W. (1993). Supervisor intentions, supervisee reactions, and helpfulness: A case study of the process of supervision *Professional Psychology: Research and Practice, 24* (1),13-19.
- Swift, J. K., Callahan, J. L., Rousmaniere, T. G., Whipple, J. L., Dexter, K., & Wrape, E. R. (2015). Using client outcome monitoring as a tool for supervision. *Psychotherapy, 52*(2), 180-184. <http://dx.doi.org/10.1037/a0037659>

- Vespia, K. M., Heckman-Stone, C., & Delworth, U. (2002). Describing and facilitating effective supervision behavior in counseling trainees. *Psychotherapy: Theories/Research/Practice/Training*, 39(1), 56-65.
[http://dx.doi.org /10.1037//0033-3204.39.1.56](http://dx.doi.org/10.1037//0033-3204.39.1.56)
- Watkins, C. E. (2018). Educationally corrective experiences as a common factor in psychotherapy supervision. *Journal of Psychotherapy Integration*, 28(2), 242-252.
<http://dx.doi.org/10.10367/int0000103>
- Zhao, C. J., & Stone-Sabali, S. (2021). Cultural discussions, supervisor self-disclosure, and multicultural orientation: Implications for supervising international trainees. *Training and Education in Professional Psychology*, 15(4), 315-322.
<https://doi.org/10.1037/tep0000309>

投稿日期：2024 年 05 月 11 日

修正日期：2024 年 07 月 05 日

接受日期：2024 年 09 月 13 日

