

督導中協助新手實習諮商師以 立即性技術處理諮商關係中的僵局、挫折

Supervisor assists novice counselor in dealing with impasse
and frustration in therapeutic relationship using immediacy.

林丞增¹
Jeng-Tzeng Lin¹

摘要

新手實習諮商心理師，常在督導中提出許多困境，本文想針對新手心諮商心理師在諮商中遇到的困境，而形成諮商關係停滯、阻礙與衝突、當事人不來、過早結案等臨床情況進行討論。筆者在督導中發現這些停滯、阻礙與衝突，有時明顯地橫阻著諮商進行、有時隱而不明隱藏其中，皆在諮商關係中影響着諮商成效。筆者認為，諮商心理師其實是有敏感這些情況的，只是不敢用或不熟練使用立即性技巧來面對與處理。

本文希望藉著文獻回顧與實務經驗，對於新手諮商心理師針對諮商關係裡的挫折、僵局進行論述與整理，從個人實務經驗分享，希冀能提供督導參考，如何協助新手諮商心理師熟練立即性技術處理諮商僵局與困境。

諸多研究探討諮商僵局都支持諮商心理師需要公開檢查關係、開誠佈公、自我分析、澄清關係的感受等。筆者認為諮商心理師要能夠做到這些需要自我覺察。檢查關係或澄清諮商心理師在關係中的體會與感受，新手諮商心理師需要能用、敢用立即性技巧來來介入，本文整理立即性技術與舉出實例進行輔助說明。

關鍵詞：諮商挫折、僵局、立即性技術、諮商關係、新手諮商師

壹、前言

新手實習諮商心理師，常在督導中提出許多困境，往往其在諮商中遇到的困境造成諮商關係停滯、阻礙與衝突，發生當事人不來、過早結案等臨床情況。筆者在督導中發現這些停滯、阻礙

與衝突，有時白熱地出現、有時隱而不明，在諮商關係中影響着諮商成效。筆者認為，諮商心理師其實是有敏感這些情況的，只是不敢用或不熟練使用立即性技巧來處理。

本文希望藉著文獻回顧與實務經驗，對於新手諮商心理師針對諮商關係裡的挫折、僵局進行論述與整理，並從

¹國立台灣師範大學教育心理與輔導學系博士候選人
通訊作者：林丞增，(106)台北市大安區和平東路一段162號，Email：jean.lin9@gmail.com

個人實務經驗分享，希冀能提供督導參考，如何協助新手諮商心理師熟練立即性技術處理諮商僵局與困境。

貳、理念與實務

許多文獻研究諮商心理師的挫折、壓力以及諮商過程中的僵局，茲將相關學者觀點進行整理，並說明立即性技術在諮商過程的運用與功能。

一、諮商心理師之挫折與僵局

Deutsh (1984) 以問卷調查的方式蒐集264位心理治療師的壓力來源自我報告，結果發現七類引起很大壓力的當事人行為，其中即包括對治療師表達生氣、當事人有意提早結案，心理治療工作的七種壓力來源，分別是：當事人的負面情緒、認為對當事人有責任、與當事人工作的挫折、專業方面的問題、對自己的情緒控制、當事人於諮商工作中投入不深、及能力的自我懷疑。過早結束的狀況，Fryan (1992) 發現兩成的當事人在九月內會流失，五成當事人在一個月內會流失。再加上新進的治療師因素，容易因為本來就會流失的當事人而顯得更沒有信心。Katherine, Nadja, Jack and Martin (2010) 也聚焦於治療師的自我效能進行研究，探討治療師自我效能感與及諮商技術、歷程、個人價值觀等分析。Thomas與Michael (2003) 亦在研究中提出新手治療師的奮鬥，提到專業工作的模糊性是新手壓力的主要催化劑，他們認為急性表現不安、情感界限，脆弱的和不完整自我概念及動人的期望等都是治療師的壓力。

鄭家雯 (2004) 的研究探究諮商心理師對於接案過程中的無力感，研究發現無力感來自當事人因素的有：求助問題複雜且評估困難、自我照顧能力差、

患有精神疾病、抗拒不合作、對諮商不抱期待、缺乏改變動機、無病識感、自我認同差等；來自諮商員因素的有：專業能力的自我懷疑、覺得無法對當事人提供有效的協助、或對自己的專業過度自信、抱著高度的期待等；最後來自其他因素的有：無法建立有效的同盟關係、諮商進展緩慢或無效、結案上遇到困難、當事人身邊其他協助者的影響。許玉佩 (1995) 研究整理了六類諮商心理師會因當事人行為、態度表現或經歷而產生一些負向情緒，其中包括當事人語言攻擊或是質疑諮商心理師能力及對當事人負向回饋、當事人抗拒或不合作採取防衛等。

王文秀 (1998) 的研究探究諮商員被督導經驗對諮商挫折的因應有什麼影響，結果發現造成諮商心理師挫折的因素，來自個人因素為信心不足、情緒容易受到影響、在意他人評價、專業性的自我懷疑、無法掌控諮商過程等；外在因素則包括當事人中途流失或缺乏改變動機、諮商陷入膠著、及督導的態度等。Corey (1996) 認為新手諮商心理師會面臨一些個人問題，例如無法有效處理焦慮、無法面對或坦露自己、期望成功處理每位當事人、無法或害怕面對自己的限制、成對不當要求……等，他認為新手諮商容易出現這些問題 (引自李茂興, 1999)。

上述這些研究一致的看到新手諮商心理師困難或有壓力的地方：容易遇到當事人流失、提早結案、或遭當事人質疑、進展困難、諮商卡住等。

諮商關係中的僵局 (impasse) 是國內心理治療師與諮商員很少論及的議題 (黃宜敏, 1997)。較多討論僵局的治療師較集中在精神分析治療師。Herbert Rosenfeld (1987) 在書中提到診斷僵局，他認為區辨僵局的類型很重要，一種是在分析最後階段一再被分析後以誇

張形式再出現；一種是在當事人有重大進步後突然有負向反應。他提到治療分析師的誤判、錯誤詮釋會導致最糟的僵局情境，難以處理的反移情也成為僵局的重要原因之一（引自林玉華、樊雪梅譯，1998）。

針對僵局進行研究的一些研究者如 Elkind（1992）、Weiner（1974）認為僵局是諮商員和案主兩人或一人有憤怒、失望、厭倦、防衛和失敗的感覺。

Elkind（1992）從三個方向整理僵局的意義，一種是精神分析的角度，認為僵局是分析師和當事人的共謀，分析師要能覺察自己的焦慮、防衛與情感反轉移。第二種方向是從治療流程來看僵局，治療流程中有些阻斷即是治療僵局，他認為有時候僵局不過是治療師自己沒有能力認識病人在治療中的行為。第三個角度他認為治療師探究自己失敗是“正常失敗”還是“過度的失敗”，會影響諮商心理師對諮商情境的觀感。將僵局視為“連綴新經驗已得到合理領悟”的契機。從諮商心理師與當事人的阻抗中，探究過去的阻抗經驗，透過僵局探究促進當事人面對衝突與關係的處理。

不同學者對於面對僵局提出相關的做法。Pulver（1992）認為諮商心理師面對僵局可以採取下列四個步驟：要覺察僵局成因、要能透過專業討論探究僵局、要能與當事人開誠佈公的討論、治療師自我分析情感的反移情，透過這四程序來化解諮商僵局。Hill（1996）則提出面對僵局的二種策略：一是將僵局視為案主需要治療的一部分，整理當事人過去的僵局經驗，促進其領悟，嘗試探討關係以重新連結。另外，則是改變作風，主動指導，改變治療策略。不同策略可以嘗試打破僵局。Schafer（1995）認為公開檢查諮商關係十分重要，在困境中開放諮商心理師自己的感受，和案主面對治療的僵滯狀態，會對關係產生

轉化與進展。

黃宜敏（1997）整理自己三年諮商困境進行自我研究，她透過後溯的敘說研究來整理自己與當事人的人際互動行為模式。將自己一再陷落在繞圈子的狀態進行反思。她提到在她研究中最大的時間與學習是「認清自己的主體性」，勇於和當事人及其他人程公開討論和澄清關係中的感受。鄧宏瑜（2009）研究心理師在諮商僵局中的自我覺察內容，以及心理師在諮商僵局過後個人接案與個人成長上的學習，他提出心理師在諮商僵局中的覺察可以區分為「形成諮商僵局的反應」與「面對諮商僵局的反應」兩類型。

從上述的文獻中可以得知對於諮商僵局，諸多研究都支持諮商心理師需要公開檢查關係、開誠佈公、自我分析、澄清關係的感受等。筆者認為諮商心理師要能夠做到這些需要自我覺察外，極需要熟練立即性技術的使用。

二、立即性技術於諮商實務的運用

Hill在助人技巧一書中整理立即性技術（immediacy）是對當事人、對治療關係、或是他們自己與當事人有關而表達自己感覺的時候（林美珠、田秀蘭譯，2006）。Hill認為立即性可以被視為自我表露的一種，因為治療師揭露自己的感覺、反應、或是對於當事人或關係的經驗；立即性也可以被視為是挑戰的一種，因為它可以用來面質當事人在助人關係中的一些議題；立即性有時可以是提供訊息的一種方式。Hill提到立即性可以提供當事人非常有力的回饋，讓他們知道自己在人際關係裡，給別人的感覺是如何。治療師溫和地提供當事人一項真實回饋，對當事人而言是一項特別的禮物。讓當事人知道治療師是以這樣關心的方式來認識他們，是需要高層次同

理心。

Ivey (1994) 稱立即性為治療師與當事人的「當下情況」(in the moment)，他提出大部份當事人都是用過去式語態描述一些事情，但以現在式來說出諮商關係的發展狀況，有時對當事人是有幫助的(引自林美珠等譯，2006)。Hill (2006) 整理了許多論及立即性的治療學者，包括Carkhuff (1966)、Cashdan (1988)、Ivey (1994) 及Teyber (2000) 等，他進一步整理了立即性的步驟：

1. 建立掛勾 (hooked)。
2. 覺察並拉出掛勾的內涵。
3. 決定意圖。
4. 評估當事人的準備程度。
5. 使用立即性技巧談論關係。
6. 處理互動的關係。

立即性技術對新手諮商心理師而言，不容易自修，既要有好的自我覺察、還有精準的同理能力與自我坦露諮商心理師感受及想法、甚至要有高層次同理心，才能敏銳到枱面下的暗流，最後還有能自我肯定這些直覺與判斷。因此，它需要在密集專業督導下學習，以掌握自己意圖與策略。

參、個人實務導經驗分享

一、諮商關係中的挫折與僵局類型

筆者在督導工作中看(聽)見受督者與當事人在諮商關係中出現一些問題，對新手諮商心理師不容易處理或是沒有覺察。茲舉三種新手心理師可能發生的類型，包括頻繁地缺席或請假、抱怨諮商無效、挑戰治療師等型態：

1. 情境類型一：當事人不來、常請假、遲到、沒說原因地斷斷續續出席

當事人：我今天睡過頭，不想去諮商了……、我下週有事要跟你請假。

遇到僵局的新手諮商心理師常見的回應：例如，諮商心理師：為何你上週沒來？(責怪當事人)、為何你沒起床？(責怪當事人)、那你起得來上學嗎？(懷疑當事人)、歐，你遲到了十分鐘。(帶著指責)、你又遲到了，但我很高興你來了，我們來談吧！(指責加上避談)

這幾種作法不當的地方是較容易引起當事人防衛，或是治療師自己淪為逃避不談，無法更有效協助當事人。適當的回應可以如下：諮商心理師：我很好奇當你自己走進諮商中心想要談論你自己、解決你的問題，這對你是怎樣的經驗？你的感覺怎樣？來跟我談話，對你而言最大的擔心或掙扎是什麼？今天和我談話，對你來說是怎樣的經驗？我很好奇，你對於我們的談話，有沒有什麼想法？

我們一起談話的過程，有沒有你對哪一點不舒服，你覺得我們需要調整，如果有我很樂意知道，讓會談對你更有幫助。

Edward與Faith (2011) 在討論抗拒的為難，提醒我們一開始治療師不知道是現實生活的限制、還是心理因素上的因素，或者兩者都有。治療師用不帶威脅的方式和當事人一起討論這些行為，就可增加當事人持續參與治療的機會。他認為治療師的態度和語言一樣重要，他建議用支持性的態度與嘗試性態度好奇地直接詢問，和當事人一起探討，進入治療後是否引發了其他更多心理上的擔心與不安。邀請當事人談對尋求治療的感覺、接受治療引發的擔憂或矛盾感受在治療初期很考驗新手諮商心理師。

2. 情境類型二：當事人挑戰諮商心理師

當事人留下來談話但是開始挑剔、不滿意新手諮商心理師。例如當事人：我覺得你在跟我講話時太少用同理心，較少反映我的情緒……

遇到僵局的新手諮商心理師可能的回應為諮商心理師：我覺得我有同理你啊！（否認當事人感覺）、很不好意思，我還是實習生，可能不熟練。（談諮商心理師自己的沒自信，錯過核對諮商關係與當事人內在的機會）

諮商心理師可以參考的回應如下，諮商心理師：我覺得你似乎對我有些生氣、不滿意，能不能談一談這麼怎回事？我現在覺得滿沮喪的，因為我很盡力想瞭解你的感受，但對你來說好像還不夠；這一定讓你很不好受了；如果我真的很少關心你的情緒，那一定是我的限制與問題，這對我是很好的提醒。如果我們可以一起談談你對我的感覺或關係，會對我們的合作更有幫助；我很欣賞你知道自己的需要，對於你冒險提出來告訴我，我覺得很可貴，這會不會有可能在你的生活裡，你想要誰更理解你、支持你嗎？

3. 情境類型三：當事人抱怨問題沒解決

當事人留下談話，提出了他的困難，當事人感到進度不前，沒有解決問題，諮商心理師除了在一開始的說明與結構化技術，要幫助當事人認識什麼是諮商，說明彼此責任外，諮商心理師在諮商過程中還得接住當事人的抱怨。例如當事人：我覺得我們一直在繞圈圈，我覺得來這麼多次，問題還是在原地、問題都沒有解決。遇到僵局的新手諮商心理師可能的回應：我知道你很急，但是不可能只談一、兩次就可以解決你的問題；我也覺得我們一直在繞圈圈，你還有什麼沒有告訴我的嗎？你真正的困擾是什麼啊？

建議更可以參考的回應為，諮商心理師：我很高興聽到你真實地提出來，我也和你有一樣的想法，你認為我們之間怎麼了嗎？我注意到這幾次談話，你好像期待我提供答案給你，當我沒有好辦法時，你對我們的談話關係感到不滿

意，我們停下來談一談我們的關係，你覺得如何？我覺得有點不知道怎麼幫你，我們好像沒有目標，你覺得我們討論什麼事情比較會往前進？

Hill提醒治療師，立即性的陳述要簡短，焦點要放在關係上（林美珠、田秀蘭譯，2006）。立即性技術需要治療師自我覺察，尤其是適當地自我坦露自己對於諮商關係的感受及想法、揭露自己與當事人之間此時此刻的狀態。

二、新手諮商心理師使用立即性技術需要敏感與自我覺察

筆者發現實習諮商心理師其實都有些直覺，練習將自己敏感到的臆測、假設，提到督導中真誠地與督導討論，透過督導協助分辨哪些部分屬於自己投射，哪些則是當事人議題、需要提出與當事人討論。Edward與Faith（2011）認為如果不討論當事人潛在行為表徵、矛盾或是治療關係的裂痕，當事人就可以把這些擔憂付諸行動，進而提前退出治療（引自吳麗娟、蔡秀玲、杜淑芬、方格正、陳品惠譯，2012）。

實習諮商心理師很多時候極力避免自己有假設，不敢有感覺，反之，治療師需要允許自己有感覺，若擔心自己有感覺就容易害怕、避開與當事人討論某些話題，這樣一來不容易做到真誠，也無法透過此時此刻的正視諮商關係來協助當事人更加瞭解自己。

自我覺察部分，新手諮商心理師要聚焦在自己特別覺得卡住的地方，注意自己與當事人的關係、以及自己關注的點，還有討論自己的困境。彭秀玲、黃曬莉與陳金燕（2011）訪談諮商老手，研究其諮商過程中諮商心理師的意圖與行動間的落差，他們發現諮商心理師要覺察到落差，可透過自我覺察、他人告知以及行為觀察與評估等管道。諮商心

理師一旦發現落差，就會啟動因應的歷程，透過反省、評估與重新建立假設，將落差經驗正向化，以及不斷追求卓越的歷程，成為技巧熟練與理念成熟的諮商老手。

根據這些研究，諮商心理師面對當事人抗拒、或諮商困境時，有所自我覺察是很重要的，尤其對針對當事人抗拒時自己被勾起的負面情緒與想法，諮商心理師的立即性技術要能夠反應與當事人瞭解，諮商心理師自己要先有覺察。

肆、督導如何協助諮商心理師使用立即性處理僵局

綜合文獻與實務經驗，立即性技術並非單一技術，它需要一整套啟動，知識上也不是個單一面向，而是要多元面向的訊息。Kiesler（1988）認為治療師向當事人表達對當事人行動的知覺及反應時，就是一種後設溝通（metacommunication）。後設認知能力包含覺知能力與思考能力。筆者認為諮商心理師要熟練立即性或其他技術都得先培養後設思考能力。Flavell（1979）曾提到後設能力是由這四個項目相互作用形成的（引自邱德才，2001）：

1. 對自我知識的認知。
2. 對自我經驗的認知。
3. 對諮商目標的認知。
4. 對諮商策略或行動的認知。

諮商心理師自我知識的認知，就是知道自己用什麼概念、理論、諮商歷程等來瞭解當事人及其問題，例如當事人極需要高度關心與安心感。自我經驗的認知就是我們在諮商中運用上述知識時自己的感受經驗，例如我同理當事人的感受時，內心對運用這技巧的體會、或我面質當事人感受到有些焦慮不安。後兩者的則是祇諮商心理師與當事人訂定的解決問題的諮商目標，以及諮商介入

所採取的策略。

具體言，可以下列步驟來協助受督者發展：

1. 協助受督者整理自我經驗，澄清受督者對於提出的諮商困境與僵局，他自己的覺知，包括感覺、想法與行動等。
2. 協助受督者從諮商理論、當事人問題概念化與諮商歷程來瞭解當事人外在行為與內在狀態。
3. 連結及分化上述兩者，分辨受督者自己的狀態與個案的狀態。
4. 協助受督者正確診斷當事人、評估自己。

整體而言，立即性技術是考驗諮商心理師處理關係的技術，對新手而言更需要督導在安全氣氛與關係中協助受督者學習與熟練。建議督導與受督者各在實務工作上可以聚焦的重點：

在督導部分，要能提供安全氣氛的督導來討論諮商心理師與當事人之間關係發生什麼，自我坦露自己諮商過去經驗的想法、感受與因應，藉著諮商關係出現膠著與問題，讓受督者了解自己的問題所在，引導受督者自我覺察，幫助受督者練習評估自己與當事人的關係，主動關心受督者的困境；在督導中讓受督者體會與經驗到此時此刻與督導關係，示範立即性的作法，協助受督者檢視自己意圖等。

受督者自身也要敏銳覺察自己在諮商關係中的感受與想法，主動勇敢向督導討論當事人給自己的感覺，注意自己隱藏的訊息，這就像是當事人在關係中也隱而未說的，敏銳自己與當事人關係的進展，能正確評估當事人問題，練習熟練使用自我坦露、同理心技術，能溫暖支持當事人為基本態度，能帶著當事人探討諮商關係，理解自己人際風格與模式等。

伍、結語

大多數的新手治療師在剛開始接案時都有這樣的經驗：當事人只來幾次就流失了。這對諮商心理師並不好受，然而，督導可以協助受督者學習面對這種狀況。當當事人提早終止治療，表示是有事情發生了，當事人把感受隱而不說付諸行動，也是其處理問題的一種行為，諮商心理師需要藉著機會與當事人討論並修復衝突的感受、從未說出口的誤解或問題。

筆者在督導實務中發現，對新手諮商心理師而言要做立即性技術不容易，關係上的立即性也比起諮商中此時此刻的立即性更難。在不同的理論上，用不同語言界定此技術，共同的意思都是停下來正視諮商關係此時此刻發生了什麼。諮商員需要自我覺察與勇敢使用立即性技術。

治療師覺察到自己的感受，真誠提出來，並且感謝、欣賞當事人，藉著諮商關係裡的「卡住」，才能疏通當事人真實生活中重複出現的人際問題。在督導中，協助受督者看懂當事人的缺席、中斷、流失、挑剔、抱怨等，讓受督者學習以立即性技術正視諮商關係。立即性技術考驗諮商心理師對於諮商關係中「此時此刻」的自我覺察，也得進入諮商心理師與當事人的互動關係與歷程中，在督導中藉著諮商員帶來的當事人與諮商關係，談其「彼時彼刻」，更能讓受督者具體地學習到「此時此刻」。

參考文獻

- 王文秀 (1998)。諮商心理師被督導經驗對其諮商挫折之因應及其專業成長之影響研究。**中國輔導學報**，6，1-34。
- 李茂興 (譯) (1999)。諮商與心理治療的理論與實務 (原作者：Corey, G)。台北：揚智文化。(原著出版年：1996)
- 邱德才 (2001)。解決問題的諮商架構。張老師文化公司，台北市。
- 吳麗娟、蔡秀玲、杜淑芬、方格正、陳品惠 (譯) (2012)。人際歷程取向治療整合模式 (原作者：Edward Teyber & Faith Holmes McClure)。台北：雙葉。(原著出版年：2011)
- 林玉華、樊雪梅 (譯) (2002)。僵局與詮釋——精神病、邊緣人格與精神官能症的心理治療 (原作者：Rosenfeld, H.)。台北：五南。(原著出版年：1987)
- 林美珠、田秀蘭 (譯) (2011)。助人技巧——探索、洞察與行動的催化 (原作者：Clara E. Hill)。台北：學富。(原著出版年：2006)
- 林家興、王麗文 (2000)。心理治療實務，台北：心理。
- 黃宜敏 (1997)。治療關係中的僵局，諮商與輔導，139，10-14。
- 許玉佩 (1995)。諮商心理師對諮商歷程中情緒自我覺察與因應方式之分析研究 (未出版碩士論文)。國立彰化師範大學，彰化市。
- 彭秀玲、黃曬莉與陳金燕 (2011)。難以跨越的鴻溝？——諮商老手的意圖與行動之落差。**中華輔導與諮商學報**，30，103-123。
- 鄧宏瑜 (2010)。心理師在諮商僵局中的覺察與學習 (未出版碩士論文)。實踐大學，台北市。
- 鄭家雯 (2004)。走出心靈迷霧：諮商心理師調適與因應接案無力感經驗之研究 (未出版碩士論文)。屏東師範學院，屏東市。
- Deutsh, C. J. (1984). Self-reported sources of stress among psychotherapists. *Professional Psychology: Research and Practice*, 15, 833-845.
- Elkind, S. N. (1992). *Resolving impasses in therapeutic relationships*. New York: Guilford Press.
- Hill, C. E., Nutt-Williams, E., Heaton, K. J., Thompson, B. J., & Rhodes, R. H. (1996). Therapist retrospective recall impasses in long-term psychotherapy: A qualitative analysis. *Journal of Counseling Psychology*, 43(2), 207-217. doi: <http://dx.doi.org/10.1037/0022-0167.43.2.207>
- Katherine, Kozina; Nadja, Grabovaria; Jack, De Stefano; Martin, Drapeau (2010). Measuring Changes in Counselor Self-Efficacy: Further Validation and Implications for Training and Supervision, *The Clinical Supervisor*, 29(2), 117-127.
- Pulver, S. E. (1992). Impasses in psychodynamic psychotherapy, *Psychiatric Annals*, 22, 514-519.
- Schafer, R. (1995). Aloneness in the countertransference. *Psychology*, 41(4), 473-483.
- Thomas M. S., Michael H. Rønnestad (2003). Struggles of the Novice Counselor and Therapist, *Journal of Career Development*, 30(1), 45-58.