

諮商督導關係的人際結構分析： 系統取向督導模式觀點

張淑芬（文藻外語學院通識教育中心助理教授）

廖鳳池（國立高雄師範大學輔導與諮商研究所副教授）

壹、前言

2001年實施心理師法後，心理諮商領域已邁向高度專業化，對於諮商學習者的訓練更形嚴謹。在學習諮商過程中，除課程所授理論基礎外，諮商學習者尚需藉諮商實習的歷練，將理論的專業知識轉變成諮商的實務能力(Studer, 2005)，此轉換過程的關鍵，即在於接受督導。督導時，督導者與受督導者經由口語與非口語互動形成督導關係，藉此持續進行督導工作。雙方督導關係狀態如何，可能影響受督導者學習效果，也可能衝擊督導者。因此，督導關係的狀態值得關注，其人際結構情形更有進行檢視的必要。

Holloway(1995)的系統取向督導模式(Systems Approach to Supervision Model, SAS Model)視督導關係為模式的核心，且認為督導任務、督導功能以及情境因素等都是和督導關係密切相關，SAS模式對於督導關係的重視，可作為探討督導關係人際結構的依據。Holloway指出督導關係由人際結構、關係的階段、督導契約三個基本成分組成，其中人際結構部份，Holloway採取Leary(1957)的人際關係理論觀點，認為

人際結構分為外顯層次(manifest level)與內隱層次(latent level)二種基模。前者指雙方互動時從言語表面傳達的明顯訊息，後者指從字面之外類推的內隱訊息，二者皆可從口語訊息分析得知。其次，Holloway另採用Penman(1980)的溝通矩陣觀點，認為在溝通的歷程中，每個訊息都包含了兩個重要的人際向度，亦即權力(power)與投入(involvement)二者。權力指雙方控制力或主導力的分配情形，投入則指雙方親密或依附的情感狀態，此二向度可說是督導中重要的人際結構向度，也是督導關係中最常受到討論的向度(Holloway, Freund, Gardner, Nelson, & Walker, 1989)，可作為分析督導關係的參考。

基於上述研究動機，研究目的在探究督導關係的人際結構，研究問題為：在督導關係重要事件中，督導者與受督導者的人際結構為何？其次，督導關係重要事件指督導者與受督導者經由人際歷程回憶，報導關於互動關係中印象深刻或有意義的督導晤談段落。本研究指雙方接受事後訪談時，指出對互動關係有深刻印象，或認為互動關係有重要意義之督導晤談段落。而人際結構指互動的雙方彼此之間權力與投入的情形，本

研究指根據Penman(1980)溝通矩陣歸類系統，分類與組織督導晤談段落的口語訊息後所得之權力與投入情形。

貳、研究方法

一、研究參與者

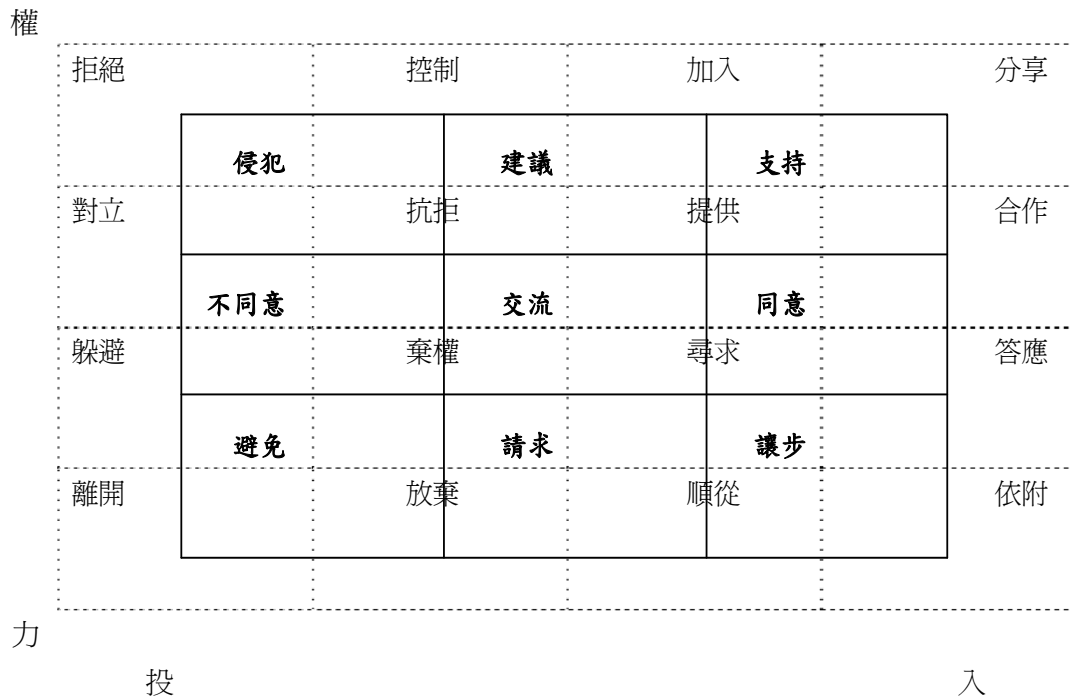
共四位督導者與五位受督導者參與研究，形成五個督導配對。督導者皆為女性，具輔導與諮商系所碩士或博士學位並有諮商心理師執照，諮商經驗介於3.5年至24年之間，督導經驗為2年至10年之間。受督導者則有三位女性及二位男性，皆為輔導與諮商系所碩士班學生，正進行課程實習或全職駐地實習。

其次，第一位研究者擔任訪談者及資料分析者，並訓練協同分析者與逐字稿謄寫員，第二位研究者則對研究資料

進行審核。協同分析者為輔導與諮商研究所博士班學生，與第一位研究者分別進行資料分析，再共同討論歸類方式。

二、研究工具

除訪談大綱與逐字稿外，最主要的工具為Penman(1980)溝通矩陣歸類系統。Penman認為外顯與內隱二層次的訊息並非截然劃分的，而是相互重疊的，亦即每個外顯訊息的類別會與四個內隱訊息的類別重疊。其次，Penman認為人際行為包括愛（或友誼）以及權力（或主導）二者，形成權力與投入二個人際行為向度。Penman結合訊息的外顯與內隱二層次，以及人際的權力與投入二向度，架構出9個外顯層次訊息類別以及16個內隱層次訊息類別，並按照權力與投入程度的高低形成如圖一的歸類架構。



註：——表外顯層次（粗黑標楷體） 表內隱層次（細明體）

圖一 外顯與內隱層次基模（譯自 Penman(1980), p.67。）

圖一可看出每個細格在權力與投入程度上所屬的位置，當某個口語訊息被歸為某外顯細格的類別時，可參照與其重疊的四個內隱細格，根據互動的意圖與策略找出伴隨的內隱訊息類別（例如：外顯的「侵犯」類別參照內隱的「拒絕」、「控制」、「對立」、「抗拒」四個類別），並且進一步組織成「外顯訊息類別—內隱訊息類別」，根據此類別位置定位權力及投入。各類別的行為指標與內涵如附錄一。

三、研究程序

研究者募得督導者與受督導者後簽定研究同意書。接著，將五個配對屬於督導中期的某次督導過程錄音，督導結束後48小時內以訪談大綱分別針對雙方進行訪談並錄音，同時訓練逐字稿謄寫員與協同分析者。

四、資料分析

由訪談中整理出督導關係重要事件，對照督導逐字稿後標出事件所指的晤談段落，並與受訪者確認段落起訖位置。接著與協同分析者分別以溝通矩陣歸類系統分析事件中互動的口語訊息，每個訊息單位定義為「具有連結性的一連串行為，其具有發聲形式的單一意圖者」(Penman, 1980, p.63)。歸類時，考量督導逐字稿與訪談逐字稿呈現的對談脈絡，依據附錄一各類別的行為指標與

內涵，先決定歸於哪個外顯訊息類別，再依據雙方互動的意圖與策略，考量所屬四細格的內隱訊息類別中，應歸於何類別，最後形成「外顯—內隱」組型。

研究品質方面，研究者與協同分析者利用本研究之外的督導逐字稿練習歸類，至雙方一致性達 .78，再由研究者獨立完成歸類。

參、研究結果與討論

一、研究結果

(一)督導者的權力與投入之分析

督導者使用之外顯—內隱訊息類別、各類別的訊息單位數，以及佔總訊息單位數的百分比如表一。以下逐一討論各配對訊息類別、權力與投入情形意義，並於附錄二呈現各類別的逐字稿例子及說明。

1.配對A

督導者共使用11種外顯—內隱訊息類別，其中最常使用「交流—尋求」，亦即督導者最常給予或尋求與諮商相關的資訊，且隱含著要求確認資訊的功能。以權力與投入的情形來看，配對A督導者較常使用低度至中度的權力，投入則屬中度程度。其次，「交流—提供」也常出現，顯示在給予或尋求與諮商相關的資訊之際，也會提供不同的選擇性給受督導者參考，運用中度的權力及中度的投入。

表一 督導者的外顯—內隱訊息類別及訊息單位數

配對A		配對B		配對C	
訊息類別	訊息單位數	訊息類別	訊息單位數	訊息類別	訊息單位數
交流—尋求	17 (23.6%)	讓步—答應	49 (34.1%)	建議—加入	45 (64.2%)
交流—提供	12 (16.7%)	建議—加入	36 (25.0%)	交流—尋求	12 (17.1%)
建議—提供	10 (13.9%)	交流—尋求	19 (13.2%)	讓步—答應	4 (5.7%)
建議—加入	10 (13.9%)	交流—提供	13 (9.0%)	不同意—抗拒	3 (4.2%)
讓步—答應	9 (12.5%)	同意—答應	5 (3.5%)	支持—分享	2 (2.8%)
同意—合作	5 (6.9%)	同意—合作	4 (2.8%)	請求—尋求	1 (1.5%)
支持—分享	4 (5.6%)	建議—提供	4 (2.8%)	支持—加入	1 (1.5%)
同意—答應	2 (2.7%)	支持—分享	3 (2.1%)	同意—答應	1 (1.5%)
同意—提供	1 (1.4%)	請求—尋求	3 (2.1%)	同意—合作	1 (1.5%)
支持—加入	1 (1.4%)	不同意—抗拒	3 (2.1%)		
避免—棄權	1 (1.4%)	避免—棄權	2 (1.4%)		
		支持—合作	1 (1.1%)		
		請求—棄權	1 (1.1%)		
		不同意—棄權	1 (1.1%)		
小計 11類	72個 (100%)	14類	144個 (100%)	9類	70個 (100%)

(續表一)

配對D		配對E	
訊息類別	訊息單位數	訊息類別	訊息單位數
建議—加入	42 (28.9%)	建議—加入	38 (45.2%)
交流—尋求	41 (28.2%)	交流—尋求	20 (23.8%)
讓步—答應	29 (20.0%)	交流—提供	10 (12.0%)
交流—提供	11 (7.5%)	讓步—答應	5 (5.9%)
支持—加入	9 (6.2%)	不同意—抗拒	5 (5.9%)
同意—合作	6 (4.1%)	支持—加入	4 (4.8%)
請求—尋求	4 (2.7%)	同意—合作	2 (2.4%)
支持—合作	3 (2.4%)		
小計 8類	145個(100%)	7類	84個 (100%)

2.配對B

督導者出現14種訊息類別，是四位督導者中使用最多訊息類別者，其口語訊息較為多樣化，權力與投入情形也跟著有許多變化。此位督導者最常出現「讓步—答應」，表示較常被動接受或

被動支持受督導者，隱含著對受督導者的同意或贊成，使用低度權力並展現高度投入。其次，督導者也常使用「建議—加入」，表示督導者在給予解答、指引、解釋或摘要時，隱含著支持自己的意見且邀請受督導者參與，展現非常

高度至高度的權力，投入程度則為中度。

3.配對C

督導者最常使用「建議—加入」，佔總訊息數的64.2%，顯示多數時候使用此單一口語訊息類別，多數時候是給予受督導者解答、指引、解釋及摘要，隱含著對受督導者產生影響，因此其權力常是高度的，投入則是中度的。第二高的類別是「交流—尋求」，顯示會給予或尋求與諮商相關的資訊，且隱含著要求確認資訊的功能，有低度至中度的權力，同時有中度的投入。

4.配對D

是所有督導者中訊息單位數最多者，且是唯一未出現低度投入者。此現象表示配對D雙方經常交互發言且發言長度較短，情感與依附的投入程度也都較高。督導者最常使用的訊息類別是「建議—加入」，顯示多經常給予受督導者解答、指引、解釋及摘要，隱含著影響或無控制地領導受督導者，其權力常是高度的，投入則是中度的。其次，督導者也使用「交流—尋求」，會給予或尋求與諮商相關資訊，且隱含要求確認資訊的功能，有低度至中度的權力，且有中度的投入。

5.配對E

此位督導者是所有督導者中使用最少類別的口語訊息者，最常使用「建議—加入」，表示督導者在給予解答、指引、解釋或摘要時，隱含著支持自己的意見且邀請受督導者參與，展現非常高度至高度的權力，投入程度則為中度。其次，較常使用「交流—尋求」，在給予或尋求和諮商相關的詳細訊息中，隱含著要求對方確認資訊，有低度

至中度的權力，同時有中度的投入。值得注意的是，配對E的督導者使用「不同意—抗拒」類別的百分比也比其他督導者更多，顯示督導者有時不贊同受督導者所說的，並且藉此保有自己的位置。

(二)受督導者的權力與投入之分析

五位受督導者使用的外顯—內隱訊息類別，以及各類別佔總訊息單位的百分比如表二，各訊息類別之說明及舉例如附錄二。

1. 配對A

受督導者最常使用「交流—提供」，顯示受督導者最常給予或尋求督導者關於諮商相關的資訊，也會請對方澄清資訊及進一步給予意見，運用中度的權力及中度的投入。其次，受督導者也使用「讓步—答應」，有時被動接受督導者意見，隱含著同意或贊成督導者所說的，使用低度權力並有高度投入。

2. 配對B

和配對A受督導者一樣，配對B受督導者最常使用「交流—提供」，其次為「讓步—答應」，第三高的類別為「同意—合作」，表示受督導者有時贊成督導者的意見，表現出與督導者一致的看法，隱含的訊息則是支持自己的位置且同時加入對方的行動中，與對方合作。

3. 配對C

如同前二位受督導者，配對C的受督導者也是最常使用「交流—提供」，其次使用「讓步—答應」。而第三高的類別則是「不同意—抗拒」，顯示受督導者有時也會不同意督導者的陳述，甚至不接受督導者意見，隱含的訊息是意圖對抗對方的位置以建立或保有自己的位置。

4. 配對D

配對D的受督導者與其他受督導者相當不同，使用大量的「讓步—答應」，顯示多數時候都接納督導者的意見，常常專注聆聽並表示同意或贊成督導者，因此只展現低度權力，卻有非常

高度的投入。其次，常用「交流—提供」，顯示受督導者有時給予或尋求督導者的資訊，或者請督導者澄清及進一步給予資訊，運用中度的權力及中度的投入。

表二 受督導者的外顯—內隱訊息類別及訊息單位數

配對A		配對B		配對C	
訊息類別	訊息單位數	訊息類別	訊息單位數	訊息類別	訊息單位數
交流—提供	38 (52.0%)	交流—提供	69 (54.7%)	交流—提供	44 (48.4%)
讓步—答應	13 (17.8%)	讓步—答應	22 (17.4%)	讓步—答應	21 (23.0%)
建議—提供	7 (9.5%)	同意—合作	10 (7.9%)	不同意—抗拒	8 (8.7%)
同意—合作	7 (9.5%)	請求—尋求	10 (7.9%)	同意—合作	4 (4.3%)
同意—答應	5 (6.8%)	交流—尋求	6 (4.7%)	避免—躲避	4 (4.3%)
請求—尋求	3 (4.4%)	同意—答應	6 (4.7%)	請求—尋求	3 (3.2%)
		不同意—棄權	2 (1.6%)	建議—加入	2 (2.1%)
		建議—加入	1 (1.1%)	支持—加入	2 (2.1%)
				避免—離開	1 (1.3%)
				交流—尋求	1 (1.3%)
				同意—答應	1 (1.3%)
小計 6類	73個 (100%)	8類	126個 (100%)	11類	91個 (100%)

(續表二)

配對D		配對E	
訊息類別	訊息單位數	訊息類別	訊息單位數
讓步—答應	131 (62.6%)	交流—提供	91 (67.9%)
交流—提供	52 (24.8%)	讓步—答應	19 (14.1%)
支持—加入	8 (3.8%)	同意—合作	8 (6.0%)
交流—尋求	8 (3.8%)	讓步—答應	4 (3.0%)
支持—合作	5 (2.3%)	同意—答應	4 (3.0%)
同意—合作	4 (1.9%)	不同意—抗拒	3 (2.2%)
建議—加入	1 (0.8%)	請求—尋求	2 (1.4%)
		避免—躲避	1 (0.8%)
		支持—加入	1 (0.8%)
		交流—尋求	1 (0.8%)
小計 7類	209個 (100%)	10類	134個 (100%)

5. 配對E

配對E受督導者和配對B受督導者一樣，也最常使用「交流—提供」，其次為「讓步—答應」。表示受督導者最常給予或尋求對方與諮商相關的各種訊息，隱含著邀請對方進一步澄清資訊及給予意見，運用中度的權力及中度的投入。其次，受督導者也常處於被動位置而接意見，意味著同意督導者意見，使用低度權力並展現高度投入。

(三) 雙方訊息類別比較之分析

以下進一步就外顯層次與內隱層次來分析雙方使用的訊息類別百分比，以表三呈現外顯訊息中較高百分比的類別，以及高權力與高投入訊息類別的百分比，表四則為雙方使用的內隱訊息中較高百分比的類別及高權力與高投入訊息類別的百分比，以進一步比較雙方的人際結構。

表三可看出，所有受督導者的權力都遠低於督導者，甚至配對B受督導者未展現任何高權力的訊息類別。督導者

與受督導者雙方平均的高投入訊息類別百分比則很接近，但每個配對略有差異。就表四來看，所有受督導者的權力同樣都遠低於督導者，平均的投入情形則比督導者略高。

二、討論

本研究發現督導者的口語訊息無論外顯層次或內隱層次，呈現的權力都遠高於受督導者，呼應Holloway(1995)對督導關係涉及不平等權力結構的論述，也呼應區辨模式、特質模式取向對督導者具有專家性的看法(Friedlander & Ward, 1984)。此外，連廷嘉與徐西森(2003)發現督導者與受督導者之間的關係是高權力—低位階的互動模式，本研究也有相同發現。就受督導者而言，雖權力較低，但仍呈現與督導者相近的情感投入，持續參與督導。人際結構為權力不對等但投入相近的情形，可說是督導關係的特徵之一。

表三 外顯層次較高百分比之訊息類別

	配對A	配對B	配對C	配對D	配對E	平均數
督導者						
訊息類別						
建議	28%	28%	64%	28%	45%	39%
交流	40%	22%	17%	36%	36%	30%
讓步	13%	34%	06%	20%	6%	16%
高權力類別	35%	31%	68%	36%	47%	43%
高投入類別	31%	43%	13%	33%	53%	35%
受督導者						
交流	52%	59%	49%	29%	69%	52%
讓步	18%	18%	23%	63%	16%	28%
同意	16%	13%	9%	2%	8%	9%
高權力類別	10%	0%	4%	6%	1%	4%
高投入類別	34%	19%	31%	70%	25%	36%

註：高權力類別=侵犯+建議+支持；高投入類別=支持+同意+讓步

表四 內隱層次較高百分比之訊息類別

	配對A	配對B	配對C	配對D	配對E	平均數
訊息類別						
加入	15%	25%	66%	35%	50%	38%
尋求	24%	15%	19%	31%	24%	23%
督導者 答應	15%	38%	7%	20%	6%	17%
提供	32%	12%	0%	8%	12%	13%
高權力類別	21%	27%	69%	35%	50%	40%
高投入類別	28%	43%	11%	26%	8%	23%
提供	62%	55%	48%	25%	68%	52%
答應	25%	22%	25%	63%	20%	31%
合作	10%	8%	4%	4%	6%	6%
受督導者 尋求	3%	12%	4%	4%	2%	5%
抗拒	0%	0%	10%	0%	2%	2%
高權力類別	0%	1%	4%	4%	1%	2%
高投入類別	35%	3%	29%	67%	26%	32%

註：高權力類別=拒絕+控制+接納+分享；高投入類別=分享+合作+答應+依附

進一步比較雙方的訊息類別可以發現，僅出現於督導者的訊息類別是支持（屬外顯層次）與分享（屬內隱層次）二類，可能督導者意圖給學習中的受督導者較多的支持，隱含著藉由分享拉近彼此的距離，二類皆屬於高度權力且高度投入的情形。其次，僅出現於受督導者的訊息類別是離開與躲避二類（皆為內隱層次），是低度權力與低度投入的情形，可能有時候受督導者的人際策略是將自身抽離或表示不感興趣，也有時是以改變話題或以模糊而冗長的敘述而不跟督導者產生連結，究竟此現象受到哪些因素引發、督導者應如何辨識與介入，都值得進一步研究。

Nelson與Holloway(1990)指出，女性的諮商專業人員在督導中擁有較少權力，也較少有機會接受回饋，本研究則發現不論配對內雙方的性別為何，只要

是督導者都有較高的權力。Taylor(1994)探討督導中性別與權力議題時曾指出，女性主義精神在於協助與催化他人發聲，賦能給較無權力者，因此督導者需覺察自己具有較高的權力，並且留意對受督導者的賦能。是否本研究的女性督導者性別意識較低而未能協助受督導者賦能？究竟本土的督導者與受督導者雙方的性別與權力、投入之關聯如何，值得進一步研究。

肆、結論與建議

本研究發現督導關係的人際結構為雙方權力不對等但投入相近的現象，建議督導者需注意雙方權力與投入的變化以及相互的影響，尤其留意如何賦能給受督導者。其次，建議督導者需注意受督導者可能產生內隱的抗拒，需於適當時機核對雙方對關係的知覺。

此外，建議未來研究可進一步以序列分析了解雙方互動的序列狀況，以更完整了解人際結構的歷程。最後，建議為來可修訂Penman(1980)溝通矩陣，發展更適合本土語言使用的歸類系統，以發現本土督導關係的特徵。

參考文獻

連廷嘉、徐西森（2003）。諮商督導員與實習諮商員督導經驗之分析。《應用心理研究》，18，89-111。

Friedlander, M. L., & Ward, L. G. (1984). Development and validation of the Supervisory Style Inventory. *Journal of Counseling Psychology, 31*, 542-558.

Holloway, E. L. (1995). *Clinical supervision: A systems approach*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Holloway, E. L., Freund, R. D., Gardner, S. L., Nelson, M. E., & Walker, B. R. (1989). Relation of power and involvement to

theoretical orientation in supervision: An analysis of discourse. *Journal of Counseling Psychology, 36*(1), 88-102.

Leary, T. (1957). *Interpersonal diagnosis of personality: A functional theory and methodology for personality evaluation*. New York: Ronald Press.

Nelson, M. L., & Holloway, E. L. (1990). Relation of gender to power and involvement in supervision. *Journal of Counseling Psychology, 37*, 473-481.

Penman, R. (1980). *Communication process and relationships*. London: Academic Press.

Studer, J. R. (2005). Supervising school counselors-in-training: A guide for field supervisors. *Professional School Counseling, 8*(4), 353-360.

Taylor, M. (1994). Gender and power in counseling and supervision. *British Journal of Guidance and Counseling, 22*(3), 319-326.

附錄一

外顯層次訊息類別之行為指標

類別	行為指標	內涵
交流	給予資訊	給予非推論的資訊或事實的本質，不帶情感的言外之意
	尋求資訊	從對方要求資訊或建議
	其他	意圖尋求資訊或給予資訊，動作是安全、任務導向或非情感性
建議	指導	提議達成目標的具體方法，或建議選擇方式以獲得解決
	評量	試圖了解及解釋目前情境，或對情境試圖做明確評量
	其他	以合理態度嘗試或暗示結束當下討論，未明顯強迫他人
支持	感情的	友善、溫暖的行動，包括同理與了解
	提高地位的	給他人支持或再保證的行動
	其他	其他提高或增進他人地位的行動，具滋養性質的行動
同意	許可	同意對方提議，是具體且詳述的，非馬虎的「好」、「嗯」等
	安撫	行動者具體同意、安撫或緩和他人
	其他	以正向態度認可他人，指出行動者是負責任的

續 外顯層次訊息類別之行為指標

類別	行為指標	內涵
讓步	接受	被動接受他人說法，但未肯定也未增加其他訊息
	順從	改變自己意見與他人合作，安靜地順從他人觀點
	其他	願意遷就他人，願意被動接受他人指示
請求	方向	尋求如何進行的建議，包括尋求評量或他人決定
	支持	尋求支持、他人的確定或贊成，包括重複要求確認或贊成
	其他	尋求他人為行動負責，或支持他人繼續，行動者依賴他人
避免	不確定	行動者保留決定或跳過問題。試圖避免投入或表現明顯的遲疑
	退縮	不具溝通性或非投入性的行動。完全避免議題或不直接處理問題
	其他	行動者不專注、無趣或心理上退縮。被動的拒絕或憤怒
不同意	相異	不同意他人陳述，或明顯決定不接受他人所說。
	懷疑	不相信或不信任他人陳述。
	其他	以明顯態度不肯定，或行動者拒絕他人陳述
侵犯	堅持自我權力	試圖控制、規範或引導他人，以顯示主導、嚴格、武斷行為
	防衛自我	試圖辯護自己行為、合理化、否認或反駁
	其他	專制的行為，行動者期望他人無抗拒的跟隨

內隱層次訊息類別之行為指標

類別	行為指標	內涵
提供	行動者支持自己的位置，且暫時接近他人	意圖：探索情境但未全然投入自我融入他人 策略：提供暫時性的計畫或建議；告知他人；任務導向而非他人導向；親切但非投入；認可他人訊息
尋求	行動者允許他人接近，且暫時忽視自己的選擇而貶低自己的重要性	意圖：獲取他人的協助 策略：要求行動；要求資訊；澄清；允許他人開始進行；尋求活動的確認；指出他人可提供自己什麼
棄權	忽視發揮自我的可能性，且避免融入目前的交流中	意圖：暫時避免任何使行動者投入的行動，或使他人沮喪而不能持續目前方向 策略：行動者顯出猶豫，表現暫時不投入自我，保留決定以待更多資訊，使用拖延策略
抗拒	行動者封閉他人朝向自己的行動以保有自己位置	意圖：對抗他人位置，以建立或保有自己位置 策略：爭論但無意壞他人名聲或騙自己；挖苦他人提議；表示懷疑；不情願接受他人說法；質疑他人表示不接受；設置障礙
控制	行動者維護自我權力，以暫時阻斷更多融入	意圖：掌權並操弄互動，不投入自我但提高自我 策略：直接、強迫性命令他人，微妙、間接操弄以獲取對情況的控制；挑戰他人以防衛自己位置；使他人明白其位置以拒絕，掌控情境而未徵詢他人意見，未允許他人互動；表示質疑而無任何投入

續 內隱層次訊息類別之行為指標

類別	行為指標	內涵
加入	行動者維護自我權力，以更多融入的方式接近他人	意圖：領導他人但沒有控制，朝向共同有益的行動，提議融入的可能性 策略：對他人建議行動，影響他人參與的觀點，且對他人未有害處。建設性挑戰以相互接近；維護自己而不掌控
分享	互相維護自我與他人權力，有完全的投入	意圖：投入自我在相互有益的互動 策略：接受他人與自我；涉入他人；展現不嚴苛的感情；交換真誠的樂趣；正向開放面對他人
合作	行動者支持自我的位置，同時也加入對方的行動	意圖：對互動有正向貢獻 策略：強烈肯定他人的計畫；與他人動向交互作用；同意與他人合作；對他人行動予以補充或擴展
答應	行動者貶低自我位置或忽略其他選擇，而與他人合併	意圖：與他人合作，而非硬加入自己的位置 策略：願意接受他人建議或陳述；與他人的動向一致；默許他人；贊同他人的位置
依附	以寄生的態度隱藏自己而併入他人	意圖：以任何他人想要的方式合作，以保持涉入 策略：行動者指出無他人的協助或引導就無法工作；尋求他人指導做什麼、說什麼、想什麼或感覺什麼；完全接受任何他人的命令或操弄；行動者與他人共謀合作
順從	行動者隱藏自己的架構而允許他人接近	意圖：對他人顯示行動者願意取消自己的位置，以避免他人離開 策略：以行動暗示想要被支持；聽從他人，以最低抗拒來接受；將接近彼此的責任交給對方
放棄	行動者否定自我的意見、選擇或位置，以避開他人或保持距離	意圖：行動者放棄不再能護衛的位置 策略：不情願地讓他人掌管；承認挫敗。行動者不再有興趣追蹤重點；對動向表示冷漠；對面質採取後退
離開	行動者將自我與他人分離，且以不參與來忽視自我	意圖：將自己完全從目前交流中疏離 策略：拒絕參與該有的交流；不回應直接的問題或忽略指示；呈現不感興趣的說法；被目前交流之外的事件所分心
躲避	行動者將自我與他人分離，且忽視以權力影響他人的可能性	意圖：用計謀離開目前的情境或不繼續 策略：不回應他人；行動者不傾聽或不涉入情境；在明顯不愉快的交流序列後改變話題；模糊而冗長的摘要，呈現未連結、不相關或無意義
對立	行動者切斷關係，暫時拒絕接受他人而且嘗試保有自己的位置	意圖：使自己與他人保持距離，或降低他人的影響以維護自己 策略：蔑視或拒絕接受他人的位置；犧牲他人以護衛自己；對自己的位置強烈合理化或辯解自己可能的位置；以分裂的行動反駁他人的位置

續 內隱層次訊息類別之行為指標

類別	行為指標	內涵
拒絕	行動者切斷關係，且犧牲他人以維護自己的權力	意圖：不只維護自己也意圖去傷害、不信任或拒絕他人，完全切斷目前的關係 策略：對他人表示敵意；以對他人或關係破壞性的結果做攻擊性行為；且／或以詆毀任務的方式表示對他人的不信任或對他人明顯的憤怒

附錄二

各訊息類別之逐字稿說明與舉例

訊息類別	逐字稿說明與舉例
交流—尋求	督導者A要求與諮商相關資訊，同時要求受督導者確認更多資訊。 你覺得這個對你的意義，跟對個案的意義是什麼？(AR-218)
交流—提供	受督導者A指出個案相關資訊，同時提出對諮商階段的暫時性解釋。 我覺得他開始想要深入探討議題，剛好比較能進入工作期。(AE-004)
建議—提供	受督導者E試圖解釋自己的情境，同時告知個人議題對諮商可能的影響。 其實我在待人處事上面也是這樣做，要求和諧、討好。(AE-036)
建議—加入	督導者B提出對諮商師狀態的解釋，同時建設性地挑戰受督導者。 你不能確定，一定有蛛絲馬跡讓你不确定，你不會憑空說我不確定。(BR-130)
讓步—答應	受督導者A被動接受督導者的說法，同時願意與督導者合作。 我覺得老師講的，對啊，有點觸碰到，就是這麼一回事。(AE-010)
同意—合作	受督導者D在督導者探問討論個案順序後，接著提出某個案來討論。 【名字】部份，我蠻想問老師，如果是你，會怎樣做問題的處理？(DE-005)
支持—分享	督導者C表示對受督導者行動的支持，同時涉入關心受督導者感受。 我絕對對你後續處理是有信心的，只是我在想你當下感覺是什麼。(CR-017)
同意—答應	受督導者E在督導者指出團體諮商困境後，願意接受督導者看法。 嘖，對，今天【督導者名字】也是深入到我的問題點。(CE-008)
同意—提供	督導者A同意受督導者對個案的觀察，同時提供暫時性建議。所以他好像自己感覺到了。(AR-003)
支持—加入	督導者D支持已建立的諮商專業關係，同時建議受督導者的行動。 專業關係有建立起來喔，第二個就是針對他最困擾的問題。(DR-017)
避免—棄權	督導者B跳過問題，拖延諮商介入技巧的舉例說明。 我不要舉例，因為我臨時舉不出來。(BR-009)
請求—尋求	受督導者B請求督導者的贊成，同時尋求督導者對其行動的確認。 我應該先問他期待目標，再看現在目標跟期待目標到底少了什麼？(BE-047)

續 各訊息類別之逐字稿說明與舉例

訊息類別	逐字稿說明與舉例
不同意—抗拒	督導者E不接受受督導者作法，同時表達質疑。 你覺得他的狀況如果做個諮，其實改善的可能性到底有多少？(ER-024)
支持—合作	受督導者D在督導者道歉後，對督導者表達友善，同時肯定督導者行動。 不會！我知道，我可以理解。(DE-021)
請求—棄權	督導者B請受督導者決定看法，同時表現暫時不投入。 對他的幫助還是對諮商的期許？不知道，這是我的疑問而已。(BR-044)
不同意—棄權	督導者B不肯定受督導者的詮釋，同時保留自己的詮釋等待更多資訊。 我不知道是不是投射，或許他真的如你所說的那樣吧。(BR-015)
避免—躲避	受督導者C在督導者給予肯定後，試圖避免投入，同時不直接回應督導者。 嗯，我也不曉得，我也不曉得別人的狀況怎麼樣。(CE-031)
避免—離開	受督導者C在督導者澄清感覺時，表現明顯遲疑，同時不參與交流。 也沒有…嗯…在那個事件裡面覺得自己被欺騙？…也沒有。(CE-016)