

督導歷程中受督者情緒之覺察與處理

蔡秀玲（中原大學通識中心暨諮輔中心專任助理教授）

壹、前言

在諮商教育中，督導一直扮演重要的角色，督導所發揮的功能，一方面在協助諮商師為其服務的當事人提供最適當的專業服務，另一方面亦在協助諮商師藉此督導過程獲得最大的個人與專業成長。因此，督導者需要協助諮商師在諮商技巧、個案概念化、情緒覺察、專業角色與自我評估等方面有所精進(Holloway, 1995)。

Holloway(1995)認為情緒覺察是重要的督導任務之一，意指受督者需要覺察自己和案主之間，以及自己和督導者工作時，所產生的情緒、思考、以及行動，其涵蓋個人內在或是人際間的覺察。因此，督導者除了注重諮商過程中受督者的感受之外，也會注意受督者在督導過程中呈現出來的情緒反應，以此探索平行過程，或當作瞭解案主的管道。受督者在督導情境中，可能會呈現的情緒可以區分為兩大類：諮商情境相關情緒，以及與督導者互動產生的情緒，兩者對於諮商的進行、受督者的諮商專業發展與學習都有重要的影響。督導者需要敏感不同情緒的存在，協助受督者進一步覺察與處理，以增進受督者

個人與專業的成長，因此，本文整理有關情緒覺察與處理的督導策略，以供督導實務工作者參考。

貳、受督者覺察諮商情境相關情緒之重要

諮商師需要對自己被案主引發的情緒反應有清楚的覺察與辨識，若能隨時覺察自己的情緒感受，不僅不會干擾治療的進行，反而可使治療更為有效(Corey & Corey, 1993)。Moursund(1993)認為要區辨有效諮商師的方式之一，就是看諮商師是否會使用自己的感覺進一步進行有療效的探索。Moursund指出無效的諮商師常常忽略或者淡化自己的感受與其價值；有經驗的諮商師則期待自己在情緒上有所回應(emotionally responsive)，他們可以覺察自己的感受，並且善用自己的情緒做為診斷的工具。反之，當諮商師因諮商互動產生的情緒感受未覺察處理，會有礙於諮商進展，如林淑君（民91）研究發現，若諮商師未妥善處理自己的情緒，將導致諮商關係的結束、阻礙諮商的有效進行，以及阻礙問題判斷的客觀性等。此外，在處理較為困難的案主，或是情緒較強的案主，甚至是有重大創傷經驗的案

主，諮商師常承受較大的情緒壓力，以致於有專業耗竭，或者是替代性創傷等現象出現(Moursund, 1993; Pearlman & Saakvitne, 1995)。因此，諮商師需要對自己的情緒敏銳覺察與處理，以提升諮商效能。

在諮商互動中產生的情緒，有時相當複雜或潛藏未覺，常需要透由督導的進行，協助諮商師處理與覺察自身因諮商互動產生的情緒或反移情。督導者可以協助受督導的諮商師（簡稱受督者）從諮商互動中產生的情緒，來了解或者體驗案主的關係動力，亦即由受督者本身的感受來了解案主深層或未說出的內在訊息。督導者透過詢問，將受督者對案主的感受與案主內在的情緒連結，有助於受督者更深刻體驗案主內在真正的情緒，而藉著這樣的覺察可幫助受督者更能同理與包容案主，也減緩諮商關係中的緊張（唐子俊、歐陽儀、蔡秀玲、陳均姝，民91）。

反觀，當督導者無法敏感於受督者的情緒感受，可能會造成負向的督導經驗。Gray, Ladany, Walker與Ancis (2001) 深入訪談13位博士層級諮商師，發現當督導者忽略受督者的想法與感受，或者缺乏同理時，最阻礙諮商師的專業發展，尤其是督導者質疑受督者，認為受督者不應該感到焦慮、無法同理受督者的感受，或是督導者錯誤詮釋受督者的緊張，並且開始評估受督者的心理症狀等，都對督導關係與受督者的專業發展具有傷害性。該研究發現這些經驗讓受督者感到不安與沮喪，對督導關係有負向的感受與看法，讓受督者更不想坦露個人的想法與感受，影響受督者的自我

效能，對案主也有不好的影響。綜上所述，雖然督導者處理的是受督者的情緒，但是卻也可連帶影響諮商的進展。

參、協助受督者覺察與處理諮商情境相關情緒的督導介入

Neufeldt, Iversen與Juntunen(1995)根據督導者的教師、諮商師與諮詢者三大角色，列出不同的督導策略，其中在諮商角色方面，督導者有必要協助受督者探索自己的內在，其策略包括：

- 1.探索受督者在諮商晤談中的感受；
- 2.探索受督者在督導過程中的感受；
- 3.探索受督者對於某些技巧與介入的感受；
- 4.促使受督者自我探索對諮商的信心與擔憂；
- 5.提供受督者處理(process)自己的情感或防衛的機會。

Neufeldt與Nelson(1999)亦指出有三個狀態需要督導者採用諮商行為的介入，分別為：(1)受督者生活中的情緒事件過於強烈，以致於不得不允許其抒發，當受督者說出自己的情緒之後，就要探索其對諮商進行的影響，並且建議其他抒解自己情緒的管道；(2)受督者需要知道他們對案主的不當反應的源由，如協助受督者洞察自己有進一步探索感受的困難，或者太快想解決問題的內在動力；(3)為了教導受督者發展出情緒覺察能力，並且善用之來形成對案主的假設與諮商計劃。

Neufeldt等人(1995)指出受督者必須學習接納，並實際使用他們自己的感受來瞭解案主與自己，而督導者也需要協

助受督者去探索與經驗這些感受，以避免在諮商晤談中行動化(acting out)。督導者可以先詢問受督者的感受，如「你喜歡這個案主嗎？」、「你覺得和他相處舒服嗎？」等，當受督者回答之後，再進一步幫助受督者深入探索，並評估案主有哪些特質或行為會引發出這些感受？探索案主的重要他人是否也有這些特質行為，也曾引發案主相似感受？如此探問可以協助受督者釐清自己的感受緣由，幫助受督者瞭解案主關係中的模式或議題，讓受督者對於案主關係動力形成假設與介入策略，並提供矯正性情感經驗。

有時候案主會引發受督者未解決的個人議題，督導者也可以協助受督者探索自己的感覺，並且允許受督者表達出自己的感覺，然而督導者並不會進一步去詮釋這些感覺，或者再探究情緒的過去原由。只要受督者有情緒流露時，督導者就是陪伴，允許受督者經驗自己的感受，然後適時將討論再帶回與諮商晤談有關的問題。諮商實務中，諮商互動過程也會攪動諮商師的個人感受，尤其遇到強烈表達情緒的案主，在諮商結束時，有時還會留下殘餘的情緒。督導者得支持受督者去探索這些感覺，即使受督者情緒強烈，督導者就是予以接納與涵容；此刻的督導者就是在示範如何面對他人強烈情感的表達，讓受督者可以從督導者的回應中經驗與學習。

再者，督導者可以在督導歷程中觀察受督者的語言或非語言訊息協助探索，可以問受督者「當案主情緒激動哭了起來，你就改變話題，不知道是什麼緣故讓你轉換焦點？」或是「是什麼阻

止你繼續探索案主的情緒，而讓你變成進行問題解決？」也許答案只是顯示出督導者與受督者介入策略的差異，但大多數時候這些探問都可以協助受督者進一步檢視自己的內在經驗。為了避免督導關係與諮商關係混淆，督導者不需要進一步去探索受督者內在深入的動力，不再詢問受督者有何早期經驗或個人創傷與之相關等，以區分督導與諮商的不同。

Teyber(2000)建議諮商師在每一次晤談之後，反思幾個重要問題：1.對這個案主我有何感受或反應？2.我的感受或反應與案主生命中的重要他人有何相似處？3.案主企圖引發我什麼感覺或反應？我可以如何概念化這位案主的問題？4.我的感受是對生命中重要他人的感受？對其他案主是否也有此感受？或者是特別對這位案主才有此感受？透過這些問題主要是為了檢視諮商師的感受，一來可以覺察可能會干擾諮商進行的個人感受，二來是從諮商師的感受了解對案主如何與他人互動的參考訊息。Neudfeldt與Nelson(1999)認為督導者也可以用這些問題來教導受督者探索自己的感受，學習使用自我(use of self)為治療工具。

除了直接詢問探索受督者的感受之外，督導者也可以利用一些體驗性的活動來協助之，卓紋君與徐西森（民91）將完形取向督導歷程分為督導關係的澄清與建立、體驗階段、教導階段與整合四大階段，在體驗階段會透過一些體驗性活動，如內在對話、身體工作、感官訓練等，協助受督者覺察自己的感覺、情緒經驗與個人化議題，協助受督者與自己的情緒接觸，以覺察自己卡住的地

方，接著才進行教導或討論。唐永暉（民86）也提及在其接受督導晤談過程中，督導者以空椅法幫助他經驗到個案離去，讓諮商師有「被出賣」的感受，覺察更深的恐慌與無助，讓他更深地面對情感的衝突，不是只停留在理性的分析層次打轉。而當受督者覺察到自己的感受與緣由之後，比較可以坦然面對案主，更意識到自己的狀態，而能肯定自己在諮商中的介入。

此外，督導者向受督者揭露自己的感受，也是另一種協助受督者情緒覺察的策略。督導者所經驗到的情緒感受，有時可以提供很有價值的訊息，督導者可從自己的感受去反思受督者是否被案主引發出相同的感受，可以進一步澄清受督者與案主之間的關係，(Coburn, 1997；Schneider, 1992；Ladany, Constantine, Miller, Erickson, & Muse-Burk, 2000)。有時督導者被引發的感受有助於評估受督者與案主之間的動力，或者督導者與受督者互動的狀況。

Tosone(1997)提醒督導者覺察在督導情境所產生的情緒，藉此來協助受督者，但是案主仍是督導的焦點所在，只能選擇性坦露自己的感受來協助受督者同樣善用自己感受去了解案主。Strean(2000)亦認為在重要的時刻，督導者揭露自己被受督者所引發的情緒感受，可以有效協助受督者解決諮商僵局或困境，Strean在其實務經驗的臨床紀錄中呈現，當受督者無法藉著督導者的教導、澄清或詮釋來處理平行過程時，督導者對受督者揭露部分反移情感受，揭露之後，發現督導關係中的緊張消除了，諮商僵局也獲得解決。由於督導者的自我

揭露，讓其權威的專家色彩減緩，反而展現督導者的真誠一致，這也讓受督者可以更真誠去面對自己的感受。

肆、受督者因督導互動產生的情緒與督導介入策略

Pearson(2000)指出督導關係中面臨的潛在挑戰包括：移情/反移情、平行過程、焦慮與抗拒的處理。督導互動引發的情緒有時與受督者的移情有關(Ellis & Douce, 1994)，在督導關係中，由於督導者具有權威的角色，督導過程中的焦慮與緊張都容易引發受督者的移情關係，如將督導者視為過度批評、要求的父母，因此，受督者覺得在督導者面前自己什麼都不好，任何督導者的詢問，即使只是瞭解案主的相關資訊，都可能會讓受督者覺得被質疑，Schneider(1992)指出在受督者的移情關係影響到督導的進行時，督導者需要積極介入處理，可藉此幫助督導者與受督者釐清督導關係中的動力，進而提升督導效果。

平行過程是督導互動關係中另一常見的重要情感經驗，由於案主與他人、案主與諮商師、諮商師與督導者互動產生的情緒經驗與過程是相似的(Coburn, 1997；Friedlander, Siegel, & Brenock, 1989)，所以當受督者在潛意識認同案主時，受督者就會使用與案主相同的方式來和督導者互動，讓督導者實際體會到受督者自己與案主互動時所經驗的感受，而那些感受通常也是很難用言語說出的情緒感受。這時督導者就得透過對自己情緒反應的覺察與確認，以理解受督者潛意識中所溝通的真實諮商處境與感受。督導者需要協助受督者覺察平行

過程的存在，瞭解真正發生了什麼。Holloway(1995)與Neudfeldt(2002)特別指出督導者要敏感於平行過程的現象，督導者如果能夠藉此直接介入，就可以打破督導過程的僵局，同時示範有效的人際互動策略，如此一來，隨著督導者的有效介入，受督者將會開始在經驗上，以及概念上瞭解案主行為背後的意義，而且可以針對遇到的問題或阻礙提出有效的介入方式。因此，督導者不僅要了解督導互動的內容，更要瞭解督導互動的感受。

另一種常出現在督導過程中的情緒為焦慮(Costa, 1994; Dodge, 1982; Ladany, Hill, Cobett, & Nutt, 1996; Liddle, 1986)，Bernard與Goodyear(2004)指出受督者的焦慮包括：評量焦慮、表現焦慮、督導風格產生的焦慮，以及個人議題與移情等。如Bernard與Goodyear所說，在諮商師專業生涯中，焦慮是無法避免的感受，至於如何調適焦慮，則受到諮商師的成熟度、人格特質、經驗層級、與案主的關係，以及與督導者的關係而定。在督導互動過程中，受督者對於自己會被仔細檢視易感到焦慮與擔心，如果督導者只專注於案主的狀況，忽略受督者的焦慮，就會阻礙督導關係與專業學習的進展。許韶玲(民88)研究結果指出受督者擔心被評價引發的緊張、害怕與焦慮，對督導過程中的學習確實產生影響，由於受督者受限於自身的情緒，因此無法在督導過程中專注，或無法清楚說明或解釋諮商過程，或是更不敢開放自己，不能順著督導者的引導做清晰的思考。不過焦慮本身並非具有破壞性，適度的焦慮可以促進學習，只有過度否

認、壓抑或者理智化焦慮，才會帶來負面效果，故督導者需要敏銳知覺受督導諮商師在不同情境的焦慮狀況與呈現，有彈性地針對個人狀況加以處理。

Dodge(1982)注意到有些受督者藉由疏遠關係來減低焦慮，所使用的防衛策略包括沈默、理智化、合理化或者討論一些不相關的話題等，而有些抗拒方式更是不明顯，例如諂媚、迎合督導者的需求、過度順從與合作等，因此，容易讓督導者忽略受督者潛藏的焦慮。Costa(1994)亦指出受督者焦慮有不同的呈現方式，其中最常見的兩種指標為：討論許多安全的話題，或者使用過度的自我批評，亦即受督者可能討論很多技術層面的問題，所以就沒有足夠的時間去探索對某案主強烈的感受，或是受督者先自行批評一番，就可以保護自己，不太會再受到督導者的面質，反可得到督導者的鼓勵與支持。

許韶玲(民88)的研究指出督導前的準備訓練可以提昇受督者覺察的能力以降低焦慮，覺察能力包括增進對督導關係的覺察、增進對自己能力現況的覺察、增進對緊張與焦慮狀況的覺察、以及增進對習慣性因應方式的覺察。唐子俊等人(民91)整理督導實務後指出，在督導初期需要特別留意受督者的焦慮，當受督者表達焦慮或者擔心時，督導者此時的任務就是要協助受督者進行情緒覺察。對焦慮的處理先是以諮詢方式讓受督者評估自己在督導時的內在狀態，另外同理與支持受督者的焦慮，並且幫助受督者釐清自己焦慮背後的想法(如擔心被評價)，並且運用建議或教導的方式引導受督者思索進一步探究或

整理的方向，並且從受督者本身的經驗與感受，更多同理與瞭解擔心被評價的案主，或是案主可能的焦慮。

Pearson(2000)也提到處理督導情境中的焦慮，首先要辨識出焦慮的存在，將其正常化，讓諮商師知道焦慮是督導過程中自然的感受，進而可以直接開放討論其焦慮，並激盪出適合的因應策略。Liddle(1986)建議從不同層面來降低受督者的焦慮，包括調整督導者的行為，如表達更多同理，或是提供適度的正面與負面回饋；調整督導架構，如評鑑的方式或者個案呈現的方式；藉著認知重建改變諮商師的信念，如挑戰受督者的不合理信念（如「我的督導者應該贊成所有我所做的」、「我必須對每個案主都很有幫助」），另外，督導者自我揭露分享自己的經驗，或是分享自己的失誤，均可讓受督者較允許自己失敗與真實。Hutt, Scott與King(1983)研究也指出在一個催化的、沒有批判的督導關係中，加上以任務取向的督導行為，可以降低受督者的焦慮。Worthen與McNeil(1996)研究發現當受督者感到焦慮，且覺得不能勝任諮商工作時，督導者的同理、不批判的與不防衛的態度，以及將受督者的掙扎正常化，並且鼓勵受督者探索與冒險，均可降低受督者在督導中的焦慮，並且可促進受督者的專業發展。

督導互動也涵蓋其他不同的情緒感受，例如Nelson與Friedlander(2001)研究發現督導中權力拉扯或角色衝突會讓受督者覺得沒有支持、對督導者失去信任、覺得不安全、從關係中退縮、無力感、自我懷疑，以及感到壓力和害怕。除此之外，在督導過程中其實受督者也

有許多隱而未說的情緒感受，Ladany等人(1996)研究發現有90%的受督者，他們對督導者有負向的感受，但是均多隱而未說，許韶玲（民93）研究亦指出受督者隱而未說的內涵包括對督導介入的疑惑、對督導的不同意與懷疑、督導過程中的擔心、壓力與困難等。此外，許韶玲發現受督者的隱而未說容易引發受督者的緊張、害怕、焦慮或失望，影響在督導中的開放度，並且使督導者提供的協助，無法真正切合受督者的問題與需要。

由上可知，受督者在督導過程中其實有許多情緒感受，也許是案主引發的平行過程，也許與個人因素有關的焦慮抗拒，或是與督導者互動產生的負向感受或被引發的移情經驗，這些感受若未善加處理，多多少少都會干擾到督導的進行。因此，督導者能敏感辨識受督者相關情緒的存在是重要的，當受督者因督導互動引發的情緒干擾其專業學習時，督導者就有必要積極處理，以提昇督導效果。

伍、結論

督導者協助受督者對其自身情緒的覺察與處理有許多策略，督導者主動探索詢問、藉由體驗性活動或自我坦露，都可以協助受督者覺察與處理自身的情緒，但在實際督導過程中，如何善用這些策略？或是還有其他介入策略？對受督者的介入策略是否也因人而異？是否有些脈絡因素要特別考量呢？目前相關的督導文獻均無更完整細緻的說明，極需進一步之探究。對於新手督導者來說，在督導過程中，何時與如何處理受

督者的情緒是需要學習的，希望本文可助督導者更敏銳受督者在督導情境中可能會討論的諮商互動情緒或督導互動情緒，並且可運用不同的策略處理受督者的情緒。若能妥善處理，除了讓受督者的情緒得以安頓，從中增進自我覺察，或者獲得諮商介入方向外，受督者也可從督導者的處理過程中內化督導者所做，提昇自己的專業知能。

參考書目

- 卓紋君、徐西森(民91)。完形治療取向督導模式及其督導歷程實錄分析。**中華輔導學報**，12期，73-116頁。
- 林淑君(民91)。心理治療者的反移情研究。**教育心理學報**，34卷，1期，103-121頁。
- 唐子俊、歐陽儀、蔡秀玲、陳均姝(民91)。**諮商督導—實務篇**。台北：天馬文化。
- 唐永暉(民86)。一個「反轉移」實例剖析。**諮商與輔導**，142期，29-32頁。
- 許韶玲(民88)。**受督導者督導前準備訓練方案的擬定及其實施過程對諮商督導過程的影響**。彰化師範大學輔導研究所博士論文。
- 許韶玲(民93)。受督導者於督導過程中的隱而未說現象之探究。**教育心理學報**，36卷，2期，109-125頁。
- Bernard J. M., & Goodyear, R. (2004). **Fundamentals of clinical supervision**. Boston, MA: Pearson Education Inc.
- Coburn, W. J. (1997). The vision in supervision: transference-countertransference dynamics and disclosure in the supervision relationship. **Bulletin of the Menninger Clinic**, 61(4), 481-493.
- Corey, G. & Corey, M. S. (1993). **Becoming a helper**. CA: Brooks/Cole Publishing Company.
- Costa, L. (1994). Reducing anxiety in live supervision. **Counselor Education and Supervision**, 34, 30-40.
- Dodge, J. (1982). Reducing supervisee anxiety: A cognitive-behavioral approach. **Counselor Education and Supervision**, 22, 55-60.
- Ellis, M. V., & Douce, L. A. (1994). Group supervision of novice clinical supervisors: Eight recurring issues. **Journal of Counseling and Development**, 72, 520-525.
- Friedlander, M. L., Siegel, S. M., & Brenock, K. (1989). Parallel processes in counseling and supervision: A case study. **Journal of Counseling Psychology**, 36, 149-157.
- Gray, L. A., Ladany, N., Walker, J. A., & Ancis, J. R. (2001). Psychotherapy trainees' experience of counterproductive events in supervision. **Journal of Counseling Psychology**, 48(4), 371-383
- Holloway, E. L. (1995). **Clinical supervision: A systems approach**. London: Sage Publication.
- Hutt, C. H., Scott, J., & King, M. (1983). A phenomenological study of supervisees' positive and negative experiences in supervision. **Psychotherapy: Theory, Research and**

- Practice, 20*, 118-123.
- Ladany, N., Constantine, M. G., Miller, K., Erickson, C. D., Muse-Burk, J. L. (2000). Supervisor countertransference: A qualitative investigation into its identification and description. *Journal of Counseling Psychology, 47*(1), 102-115.
- Ladany, N., Hill, C. E., Corbett, M. M., & Nutt, E. A. (1996). Nature, extent, and importance of what psychotherapy trainees do not disclose to their supervisors. *Journal of Counseling Psychology, 43*, 10-24.
- Liddle, B. J. (1986). Resistance in supervision: A response to perceived threat. *Counselor Education and Supervision, 26*, 117-127.
- Moursund, J. (1993). *The process of counseling* (3rd ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Nelson, M. L. & Friedlander, M. L. (2001). A close look at conflictual supervisory relationships: The trainee's perspective. *Journal of Counseling Psychology, 48*(4), 384-395.
- Neufeldt, S. A. & Nelson, M. L. (1999). When is counseling an appropriate and ethical supervision function? *The Clinical Supervisor, 18*(1), 125-135.
- Neufeldt, S. A. (2002). *Important elements of clinical supervision*. 諮商與心理治療實習和專業督導學術研討會論文集。國立高雄師範大學輔導研究所。
- Neufeldt, S. A., Iversen, J. N., & Juntunen, C. L. (1995). *Supervision strategies for the first practicum*. VA: American Counseling Association Press.
- Pearlman, L. A., & Saakvitne, K.W. (1995). Trauma and the therapist: *Countertransference and vicarious traumatization in psychotherapy with incest survivors*. New York: W.W. Norton.
- Pearson, Q. M. (2000). Opportunities and challenges in the supervisory relationship: Implications for counselor supervision. *Journal of Mental Health Counseling, 22*(4), 283-294.
- Schneider, S. (1992). Transference, countertransference, projective identification and role responsiveness in the supervisory process. *The Clinical Supervisor, 10*(2), 71-84.
- Strean, H. S. (2000). Resolving therapeutic impasses by using the supervisor's countertransference. *Clinical Social Work Journal, 28*(3), 263-279.
- Teyber, E. (2000). *Interpersonal process in psychotherapy: A relational approach* (4th ed.). Pacific Grove, California: Brooks/Cole.
- Tosone, C. (1997). Countertransference and clinical social work supervision: Contributions and considerations. *The Clinical Supervisor, 16*(2), 17-32.
- Worthen, V. & McNeil, B. W. (1996). A phenomenological investigation of "good" supervision events. *Journal of Counseling Psychology, 43*(1), 25-34.