

諮商初學者在督導經驗中 負向經驗及因應方法之探討

姜淑卿（屏東教育大學教育心理與輔導研究所碩士生）
陳慶福（台南大學諮商與輔導學系教授）

壹、緒論

諮商師的培養與訓練過程中，督導（supervisor）對受督者（supervisee）專業成長與學習，扮演不可或缺的角色，許韶玲和蔡秀玲（2007）指出受訓中諮商員被督導經驗，對培養專業能力、累積專業自信、建立專業認同，有舉足輕重影響。尤其對諮商初學者而言，督導對受督者在督導中產生之影響更為深遠。

筆者在心理諮商實習課程的學習過程中，最常與同儕討論的主題，即是實習課程中的被督導經驗，從討論中發現大家被督導經驗不盡然是正向的，也有負向督導感受產生。蔡秀玲和陳秉華（2007）探討受督者在督導中，覺察諮商互動引發情緒感受經歷的範疇與路徑，建議未來可探究受督者因督導互動引發的情緒處理。因此，本文著重探討受督者負向督導情緒經驗及因應之道。

本文目的在討論受督者知覺到的負向督導經驗及對督導角色期待，如何因應負向督導經驗，將其轉化成正向學習，變成督導中有助益之事，協助專業成長與學習。文中「諮商初學者」指「目前就讀諮商輔導領域研究所碩士班研究生，在諮商實務課程中，接受督導

的協助下從事諮商實務工作，經驗在兩年以下者」。而「負向督導經驗」則為「在督導歷程中，受督者產生負向、不舒服、挫折、衝突等感受及想法的督導事件」。

貳、督導經驗之探討

有關受督者督導經驗之研究，深受重視，Howard、Inman和Altman(2006)探討諮商新手接受督導下，經歷第一學期諮商專業實習後，所知覺專業成長的重要事件，結果歸納為專業認同、個人反應、能力、督導、諮商哲學觀五類，其中在督導重要事件裡，描述沮喪和受傷害的督導經驗與諮商新手描述正向及負向督導經驗次數近乎相同。這樣結果與Gray、Ladany、Walker和Ancis(2001)所提在諮商督導歷程中，同時擁有建設性和不滿意經驗觀點相呼應，支持了在諮商新手被督導經驗裡，負向互動傾向產生負向感受，對督導及受督過程不滿意。

而Gray、Ladany、Walker和Ancis(2001)訪談13名受督者中有多名受督者（7-12名）提到，最初產生反效果事件中的典型反應為：督導忽視受督者想法感覺或缺乏同理心、督導不適當自我揭露、督導以質疑態度問問題，建議初始

受督者以自信取代焦慮；未定型反應者（3-6名受督者）提到：督導否定受督者需求、督導不了解受督者、督導指揮受督者以不同方式接案。後續產生反效果事件的互動：受督者嘗試變得順從或試著不為自己辯護、督導不傾聽或不回應受督者、督導質疑或挑戰受督者、督導佔用多數時間來討論自己關心議題。由此可知，當督導忽略受督者想法及感受時，會產生督導反效果，削弱督導關係，影響受督者和督導的工作方式，但多數反效果事件督導並不知道。

此外，鄭如安和廖鳳池（2005）以重要事件報導法，收集受督者在督導中重要事件內涵，發現督導質疑受督者介入、督導對個案分析、提示督導重點與方向、督導疏忽為典型負向事件，當受督者經歷負向事件時，會有不好意思、生氣等挫敗感受。施香如（2003）訪談9名社區機構義務諮商員被督導經驗，受督者提到在督導策略和技巧中，像老師批改作業和督導未說明使用策略意圖是未獲益經驗，使受督者感到困惑，產生負面督導經驗。卓紋君和黃進南（2003）以問卷調查諮商實習生受督導經驗，發現受督者若無感到督導支持、鼓勵和信任，會成為他們壓力來源，妨礙學習效果。

此外，許韶玲（2005）指出受督者隱藏訊息不揭露，亦會產生負面影響，如引發害怕焦慮等情緒，無法滿足需求，易出現抗拒行為，減低受督者開放意願及準備度。而Yourman(2003)提到督導歷程中，與諮商師專業成長學習有關重要訊息，若受督者選擇不揭露，可能

會傷害督導效能。許韶玲（2007）以回溯訪談6位碩士實習諮商師，發現受督者在督導中，隱藏訊息的共通原因為擔心傷害或破壞督導關係，受督者會採下對上觀點，理解詮釋督導關係，受督者害怕揭露對督導負面評價或情緒，造成對督導或督導關係的傷害。因此，受督者擔心破壞關係，可能採取容忍、壓抑，處理督導中隱藏訊息，此隱而未說使受督者經歷負向督導經驗，亦對專業成長產生不利影響。

筆者整理許韶玲、蔡秀玲（2006，2007），Magnuson、Wilcoxon和Norem (2000)文獻發現不良督導者特徵和行為表現，包含缺乏相關督導訓練、督導對專業冷漠及缺乏熱誠與投入、無法了解及反應受督者需求、無法與受督者建立工作同盟、無法接納與受督者的差異及不給予改進機會、督導不良專業示範（如缺乏倫理）、無法兼顧受督者能力發展及督導焦點狹隘等。因此，受督者可檢視督導不良行為，藉以評估督導品質，維護受督者權益。

參、研究方法

一、研究方法

本研究採質性研究半結構式深度訪談法，以訪談逐字稿分析資料，將資料以開放式編碼加以分析歸類，共訪談了三名受督者Se1、Se2、Se3，依訪談及發言順序將逐字稿編號。如：Se3-45代表第三位受督者的第45句對話，依此方法將每位受督者對話加以編碼。

二、研究對象

以招募方式邀請研究對象，受訪者為訪談當時正在修習心理諮商實習課程之碩二研究生，已有一學期的被督導經驗

編號	性別	年齡	諮商實務經驗	被督導經驗
Se1	女	30/歲	1/年	1/年
Se2	女	29/歲	1/年	1/年
Se3	女	31/歲	1/年	1/年

肆、結果與討論

一、負向督導經驗內容

(一) 督導時間不足

1. 督導過多自我揭露，佔用太多時間
督導有時話太多，佔用到督導時間，導致受督者討論時間不足，遇到督導說重複內容時，受督者礙於不好意思打斷督導說話，選擇傾聽，但心裡著急，擔心時間不夠進行討論。如：「督導滿能表達自己想法的，…有時候他會做經驗分享，講話繞來繞去，說過的內容會一再說明，我在心裡想不要再說了，剛才已經說過了，我都知道了，我想換討論其他主題了…。」(Se1-88)

2. 在團體督導方式下，受督者的時間分配不均

(1) 負向經驗

受督者接受團體督導，而受督者團體的伙伴，沒有大專院校輔導工作經驗，於是督導認為受督者較有經驗，把焦點放在另一受督者身上，花較多時間討論，在時間競爭下，受督者之一分配的時間就很少，因此產生不滿情緒。

驗，且分別在不同機構，各自接受一名有五年以上督導經驗之諮商督導。每位受訪者均接受研究者一次訪談，Se1訪談時間為2小時，Se2和Se3訪談時間為1.5小時。受訪者基本資料見表一。

如：「因另一位受督者不曾在專院校待過，督導覺得他是新手，焦點放在他身上，有時輪到我分享時，時間只剩十分鐘，雖然有很多想討論的問題，但因時間不足而作罷，這時心裡就覺得很不平衡…。」(Se2-15)

(2) 對受督者影響及因應之道

受督者向督導提出個督的需求未獲回應，導致受督者習得無助，減低發問動機，如Se2說：「我會不大想問…督導下午有課要休息吃飯…就算我想問，也會適可而止。」受督者覺得專業成長有限，似乎有些停擺，「督導」成為影響選擇全職實習機構的重要考量。以Se2為例：「…都是接受團督，曾向督導反映想要個督，但沒有效果，我體驗到習得無助，讓我在接下來的實習，想要選擇好督導促進專業成長，而後來我選擇全職實習機構也是以督導為優先考慮條件…。」(Se2-56)

在期初討論督導時間時，受督者曾藉機反映是否分開督導，未獲督導正面回應。在爭取個督未成功後，受督者曾採「多問問題，多爭取個人督導時間」方法，但效果不佳。Se2說：「如果要

些什麼，是記錄寫得詳細，但時間和能力沒辦法做。」(Se2-38)受督者認為將個案記錄寫得仔細，能得到較多討論時間，但因接案量大而無法做到。受督者經爭取滿足需求未果後，即採忍耐的因應方式，繼續接受團督，等待督導過程的結束。

(二) 督導正向觀點的解讀，卻讓受督者覺得缺乏刺激及成長機會

督導的諮商信念：無論用什麼方法，只要能達成目標即可。因此對受督者所作所為，均以正向觀點來解讀，受督者表示這樣的優點讓他能勇於冒險嘗試，在諮商中放手去做，不用擔心督導批評，但缺點是看不見盲點及需要改進之處，受督者感覺缺乏新刺激而出現專業成長停滯的現象。如：「我做什麼督導都覺得很好，記錄裡寫到哪裡要改進，他也說很好有覺察力，凡事他都正向觀點來解讀，我就不知道盲點在哪裡，看不見可以再更好的地方…。」(Se2-96)受督者以「等待下次覓得能看見個人特質和需求的督導」為因應方式。

(三) 懷疑督導提供的建議，或受督者有執行上的困難

討論團體諮商帶領方式時，督導給的建議，讓受督者感覺為難，對於督導提供的意見，通常都會遵守，但督導的某些建議，會給受督者很大壓力，讓其有所抗拒。如：「督導給我意見，經自我評估後，我會覺得要真的照督導的話去做嗎？督導的想法，再怎麼同理我，到了那個場域裡，還是自己在做，…我當下會同意督導想法，心裡抗拒覺得做不到…。」(Se1-45)然而受督者仍依「照

督導想法走」為因應，覺得督導像老師的角色，會遵從督導建議，伴隨緊張的情緒及擔心做不到的焦慮，帶著不確定的感覺繼續完成督導建議。

(四) 受督者與督導的理論取向不同

1. 負向經驗

受督者分享原本想鑽研某諮商學派，但督導理論取向為其他治療學派，兩者理論取向不同，介入的諮商技術也不同，受督者覺得彼此無法理解對方世界，無法用相同語言來溝通，造成與督導互動產生負向感受，成為負向督導經驗。如：「我給個案家庭作業，他說：『你為什麼這麼做呢？』後來我就幾乎不給個案家庭作業。可是我覺得某些督導或老師就覺得這很有用啊！我覺得那是他不同取向的問題，我剛開始還一直覺得是自己的問題。」(Se3-45)

2. 負向經驗感受及想法

受督者剛開始發現和督導理論取向不同時，感覺很新奇，當下想法為有機會接觸不同理論取向也不錯，可獲得更多不同角度的學習，浮現多補充知識念頭，但受督者在督導過程中發現，不太能夠瞭解彼此，不懂也不熟悉督導理論取向的世界，讓受督者體驗痛苦、遺憾，而受督者也瞭解到不可能馬上熟悉督導理論取向的限制，督導也不會配合受督者改變自己的理論取向。例如：「本來想說不同取向的督導也不錯，可是我發現很痛苦。他站在他的立場想要督導你，或許取向不同，你不可能用上一學期的時間去融入他的現象場，我覺得太難了。…他有他的堅持，我有我不能改變的部分。」(Se3-65)

3.負向經驗影響

(1)受督者與督導互動，彼此難理解

受督者覺得與理論取向不同的督導互動，似乎很難溝通，兩人用自己語言各自表述，而受督者需盡力去理解督導想告訴他什麼。每個理論取向著重焦點和介入方式各異，受督者覺得督導無法理解他選擇介入方式的理由，其認為重要想做的部分，督導持不同觀點看待，甚至覺得這不是重點所在。如：「他就是不斷講他的語言，然後我用我自己的語言去翻譯他的語言，…我覺得這不是平行溝通。…他不清楚我想做什麼，或是他知道我要做什麼，但他覺得不是那麼重要。」(Se3-75)

(2)受督者感到無所適從

在討論個案中使用的技術，督導不贊成受督者使用該技術，讓受督者有「我又做錯了」的感覺，督導希望受督者在個案中陪伴、傾聽個案，讓受督者覺得在個案只做傾聽、引導外，就不知道要做什麼了。當受督者慣用的技術不被督導認可，又不清楚督導期待其如何做時，會令受督者在諮商時感到無所適從，擔心使用的技術督導不贊同、被否定，但丟棄原本的理論技術，在新的（督導）理論取向又尚未熟悉前，有動則得咎、不知如何做才好的感覺。如：「我講個案處理到什麼階段，丟水晶球問句、奇蹟式問句，他說：『你看看XXX有想像嗎？那你不是自取煩惱？』我想說又錯了…越來越不清楚他到底要我做什麼？…越來越迷惑，到底要怎麼接個案？好像除了聽、引導…就沒啦。」(Se3-77)

(3)受督者缺乏督導正向肯定，無法建立成就感

當督導和受督者持不同理論觀點時，有時受督者覺得做的不錯之處，督導卻不這麼認為，使受督者在督導中較難得到正向肯定，不能被督導肯定增進自信、累積成就感。如：「因為理論取向不同，我覺得他沒有辦法欣賞我不錯部分，對於建立成就感有很大的損害。我不知道個諮、在個諮什麼，還好個案不是很多，不然我一定更沒有朝氣。」(Se3-86)

(4)受督者專業成長停滯

受督者提到和督導理論取向不同，影響專業成長的學習，從督導歷程中收穫不如預期，使受督者有卡住的感覺。例如：「我專業方面真的就卡住了，沒有再進步，可能就留在原點，跟我原先預計差蠻多的！」(Se3-88)「本來預期可以教我多一點個案概念化的東西，或是…介入的處理策略讓我多一點概念…。」(Se3-89)

4.受督者因應之道

(1)受督者迎合督導的理論取向，修正諮商模式

受督者和督導理論取向不同，因應方式是迎合督導的取向，修正自己諮商模式，以符合督導想要的方式來進行諮商，在個案時多往督導期望的方向去做，督導發現受督者修正諮商風格，感到高興，減少令受督者感到壓迫的連續質問。如：「會跟著他的取向走吧！…再做修正…他覺得我很愛改變個案的認知，他不喜歡這一套，我想說不要做太多這方面的東西，就是迎合他囉，…他還蠻開心的（笑）。」(Se3-91)

(2)受督者從日常生活中，修正個人
諮商風格

受督者提及督導看見其目標導向的個人風格，促進受督者自我覺察，因此，受督者嘗試從日常生活中修正個人風格，以符合督導所說「生活和諮商風格是一樣的」，受督者也努力從生活中修正自己的目標導向，期能逐漸改變諮商風格。如：「他覺得諮商風格跟個人是一致的！不可能諮商風格是這樣，你的外在生活模式是不一樣的。他覺得我要多去覺察自己日常生活對人的方式。」(Se3-92)

(3)受督者心靈層面調適

受督者心靈層面的因應方式是，保持開放及願意學習態度，表現出最佳誠意來感動督導，調整想法，不因害怕被督導看見缺點而選擇隱而不說。如：「不管他對我的要求是怎樣，我盡量表現出很有誠意的樣子。…不能因為害怕，就不讓他看見你的缺點。…即使被他看到後，他覺得你經驗不足也好、學識不夠豐厚也好，我覺得那是另外一回事。」(Se3-110)

(4)受督者認為應多充實相關知識，
卻因其他因素而未做到

受督者認為與督導理論取向不同時，應該要多讀書來充實相關知識，但受督者因某些因素而未做到此點。受督者雖會採取迎合督導取向的因應行為，但對督導的理論取向似乎無太大興趣，有想進一步瞭解的意願。例如：「其實我應該多看點書，…可是我都沒有…是不是打從心裡排斥？還是真的沒有時間？反正並沒有對他的取向做深入了解。」(Se3-102)

(五)督導提問讓受督者感覺被指責

1.負向經驗

當督導說話風格較直接，提問前沒有先看見受督者正向之處，會覺得督導說的話都是針對做不好的地方，而感到挫折、難過等。如：「接過一個個案，自己在那過程中講了一句話，督導馬上回我說『怎麼會這樣講，個案可能聽到的感受會不舒服或怎樣。』…當下督導想要告訴我說其實這樣講很不妥當，…我就覺得被打回來，…那時候會有一些感覺是比較挫折。」(Se1-10)

2.負向經驗感受及想法

當督導說話較直接，對於受督者介入方式有疑問時，即刻詢問受督者意圖為何，讓受督者當下有被指責及挫折感受，這樣的衝擊讓受督者在督導歷程中卡住，焦點放在「自己做錯事」的想法上打轉。如：「當我聽到這句話，就想我做錯了，再想我怎麼會做錯？…覺得挫折難過，有點自責，我還是仔細聽完督導想要告訴我的東西，…在督導過程的感覺沒有很好，好像有東西卡在那裡，是我做錯了的想法…。」(Se1-15)

3.受督者因應之道

受督者分享負向經驗因應之道時，很難想出答案，其覺得督導像老師，彼此如師生關係，老師說什麼學生要服從，故通常受督者會照督導的方式去做，即使有負向督導經驗，礙於怕破壞關係，選擇隱而未說，採自己消化的因應方式，如找朋友聊天、反覆自省澄清負向想法。如：「我不會主動跟督導提這個部分，會採取自己消化方式，找朋友聊，透過傾訴，發洩情緒、澄清想法，及不斷反覆思考，釐清問題點所在，想辦法處理掉這些情緒。」(Se1-25)

二、受督者對督導角色的期待

Se1對督導角色期待為「亦師亦友」，希望督導像老師給予教導，又能像朋友給予關心支持及鼓勵，期待督導能當免費諮商師，協助處理個人議題；而Se2希望督導能多看見「受督者」這個人，給予真心關懷，協助其看見盲點和需改進之處；此外，Se3期待督導能提供楷模及示範者的角色，以溫暖態度，給予正向支持與肯定。

綜上所述，每位受督者都對督導角色有所期待，從各自表述中略窺其相同之處，如：期待督導為老師和教育者角色，提供示範及楷模，協助專業成長與學習；另一方面，期許督導提供關懷、支持、肯定，此外，受督者較特別的期待是，希望督導能成為免費諮商師，此想法顯然為受督者對督導產生錯誤期待。鍾思嘉校訂（2004）「諮商倫理」書中提到，督導有責任協助受督者瞭解個人動力如何影響諮商，但督導不適合作為受督者的諮商師。由此可知，受督者希望督導能為其進行個諮，處理個人議題，恐有違背督導倫理之虞，也顯現受督者對督導角色錯誤認知和期待。此外，受督者對督導角色期待是否恰當，而受督者又如何達成這些期待，有待探究。

三、綜合討論

訪談發現負向督導經驗，綜合論述：

(一) 負向經驗內涵

負向督導經驗：「督導時間不足或分配不均」、「懷疑督導建議，有執行困難」、「督導提問讓受督者感覺被指責」等，在文獻中曾有被提到（卓紋

君、黃進南，2003；許韶玲、蔡秀玲，2006；鄭如安、廖鳳池，2005；Gray, Ladany, Walker., & Ancis, 2001）；而受督者與督導理論取向不同的負向經驗，則在文獻中少有研究；此外，「督導正向觀點解讀，卻讓受督者覺得缺乏刺激成長機會」，則未在筆者閱讀文獻中呈現，值得進一步探索。West與Clark (2004)發現督導和受督者在督導歷程中重視焦點不同，督導較關心督導品質，會評價督導歷程，而受督者焦點放在如何與特定個案更有效晤談。當「督導說太多，導致時間不足」，受督者不滿而有負向經驗。

Stinchfield、Hill和Kleist(2007)三人小組（一位督導和兩位受督者）督導裡提到，此模式有助受督者增進自我覺察、獲得多元觀點，但也有挑戰：受督者擔任反映者時，被孤立於對話之外；擔任觀察回饋者時，受督者覺得背叛同儕成為像督導的角色；此模式強調在督導歷程中發展信任關係，尊重受督者接受三人小組督導意願。本研究發現督導時間分配不均，是此模式未提及的挑戰，而督導未顧及受督者想個督需求，使其產生負向感受，符合需尊重受督者接受三人小組督導意願，此模式才能發揮功效。

「督導提問讓受督者感覺被指責」之負向經驗，受督者因督導直接問話風格而受挫，許韶玲（2004）談到受督者對督導的信念會影響情緒及收穫，受督者若將督導視為協助而非打擊批評，能減少焦慮情緒，較能接受督導刺激和啟發。受督者因應「督導提問感覺被指責」方式為：調整想法，以督導是為我

好，希望我進步，非惡意攻擊的想法取代之，有助轉換負向感受，獲得更多學習；此和許韶玲（2004）提到觀點不謀而合。

(二) 受督者抗拒談論負向經驗

訪談初期，Se2很難想到及說出負向督導經驗，筆者從其肢體動作發現抗拒現象，後來把觀察到的抗拒現象回饋給Se2，其坦承抗拒，覺得講負向經驗，好像說老師壞話，和其尊敬老師價值觀有所衝突，經澄清訪談目的，讓其先分享督導優點後，抗拒現象逐漸消失。可見督導對受督者來說，老師角色的成分很多，受督者往往抱持著「尊師重道」的精神和行為與督導互動。

(三) 理論取向不同之討論

受督者與督導理論取向不合的負向經驗，與卓紋君、黃進南（2003）調查實習生個督經驗有相似發現，即是少數受督者提到與督導諮商取向難搭配的困擾，對督導採一種取向進行督導感到不滿。Vallance(2004)說明受督者不同發展階段，在督導中有不同需求，督導和受督者需欣賞和尊重彼此的偏好和方法。當督導不認同受督者的理論取向，希望受督者改變，可能引發受督者負向感受。

(四) 受督者因應之道受人格特質影響

面對負向經驗，受督者因應之道各不相同，Se3督導中「隱而未說」負向影響逐漸變大，其覺得受不了，主動向督導反應，在瞭解受督者需求後，調整督導方式，得到正向結果。此符合許韶玲（2007）論述：當「隱而不說」負向影響變大時，受督者願意揭露隱藏訊息的情境或條件。而Se2在督導剛開始提出自己需求，主動爭取個督機會，但督導未

能滿足其需求，受督者無得到正向回應而習得無助，變成忍耐渡過剩下督導時間，將期待寄託在下一個督導身上。而Se1害怕破壞關係而不敢表達需求，和許韶玲（2007）認為受督者隱藏訊息共同因素為「擔心傷害督導或破壞督導關係」的發現一致。Se1「隱而未說」訊息或感受，隱藏起來自行消化或轉而尋求同儕、朋友支持。

綜上所述，在面對負向經驗時，有兩人採主動向督導提出需求來因應，結果：一是督導瞭解受督者需求，調整互動方式，受督者因而受惠，對督導結果更滿意，使負向經驗轉變成正向成長與學習。另外是督導無正面回應，也未調整督導方式，結果受督者習得無助，採忍耐策略來因應，期待下次覓得好督導。從此發現，當負向經驗發生時，受督者的因應之道受其人格特質影響，決定是否主動採取策略，改善負向經驗。

(五) 即使有負向督導經驗，受督者仍肯定督導正向價值

訪談中發現受督者雖都有負向督導經驗，但均覺得督導對其有所幫助，督導過程中有所收穫，此部分符合文獻所提「即使有負向督導經驗，受督者仍肯定督導的正向價值」（鄭如安、廖鳳池，2005；Gray, Ladany, Walker., & Ancis, 2001）。

(六) 對督導角色的期待

督導對諮商初學者有舉足輕重的影響力。當督導自由運用實務技巧時，受督者有活力在督導中參與，能達成有效能的督導結果(Lizzio, Stokes., & Wilson, 2005)。此外，Vallance(2004)建議督導鼓勵受督者和個案工作前，先深思督導中

的討論，丟棄不適當學習和領悟，使受督者能發展獨特和合乎倫理的諮商風格，鼓勵練習新技巧，引導其定期回顧設定期望。上述文獻與本研究結果，與受督者希望督導兼顧教導和關懷的角色期待一致。

伍、研究限制與建議

一、研究限制

本研究限制為研究對象較少，僅對受督者負向督導經驗內涵作初步探討，無法類推至所有受督者，而督導理論取向、訓練背景、擔任督導年資等變項也未加以控制，如：新手督導和有經驗督導，是否會產生不同負向督導經驗呢？上述與督導本身相關變項，本研究未考慮在內，有待後續研究者繼續專研。

二、建議

受督者提供之建議如下：

(一) 督導需具備熱忱及對督導工作願意付出

受督者體會到督導需真的對督導工作感興趣，不然可能覺得督導角色是種負擔，如：「督導對非督導領域感興趣，外務繁忙，沒有多餘時間進行個督。」因此，受督者建議擔任督導者，需對督導工作感興趣且具備熱忱，如此有助督導成效。

(二) 聘請督導時，需尊重擔任督導意願

有兩位受訪者，其督導是被機構強烈請託而擔任督導，非出於自願，似乎尚未準備好擔任督導。因此，受督者建議機構在聘請督導時，能徵詢擔任督導

者之意願，而非強迫任命，在督導歷程中，督導也較能心甘情願付出和指導，對於受督者福祉和權益有更多保障。

(三) 督導適度的正向肯定與支持

受督者普遍希望督導能給予正向支持及肯定，看見其不錯之處給予讚美，增進專業自信。受督者提到：「我做什麼事，督導都說很好，讓我在實務中勇於冒險嘗試、放手去做，但也使我看不見盲點及可改進之處。」受督者希望督導能給予正向肯定，又希望督導能提出缺點讓其改進，督導如何拿捏對受督者正向肯定之程度，值得深思。

(四) 受督者有機會向機構與督導反映心聲和經驗

受督者認為若有機會可向機構反映受督者心聲，讓機構和督導更瞭解受督者需求，而受督者寶貴經驗也可做為其他受督者參考，對機構聘任督導、督導對受督者需求和感受有更多瞭解，均對督導歷程有所助益。

(五) 對受督者接受督導之建議

受督者接受督導前，能對督導角色、歷程具備正確認知，有助督導過程進行。許韶玲（2004）指出受督者不了解督導過程時，易引發焦慮，減低參與能力。受督者對督導歷程有正確認識，做好進入督導身心準備很重要。

受督者因應負向經驗受人格特質影響，若受督者能具備開放態度、主動提出需求等特質，採積極主動態度因應，有助於負向經驗轉變為正向成長機會。

受督者可多參考請教他人被督導經驗，有助瞭解督導中可能發生事件和因應方式。

陸、結語

本文瞭解受督者在督導中的負向經驗內容及現象，對受督者之影響、因應方法加以探究論述，期能提供諮商初學者和相關人員做為參考。

參考文獻

- 卓紋君、黃進南（2003）。諮商實習生接受個別督導經驗調查：以高雄師範大學輔導研究所為例。**應用心理研究**，**18**，179-206。
- 施香如（2003）。社區輔導機構義務諮商員的被督導經驗。**應用心理研究**，**18**，145-177。
- 許韶玲（2007）。為什麼受督導者隱而不說？**中華輔導學報**，**21**，167-200。
- 許韶玲（2005）。諮商新手在督導過程隱藏未揭露的訊息。**輔導季刊**，**41**（3），31-38。
- 許韶玲（2004）。受督導者對諮商督導過程的影響因素－從受督者的知覺檢視。**諮商輔導學報**，**10**，31-50。
- 許韶玲、蔡秀玲（2007）。督導必然是正向學習經驗嗎？論負向督導。**輔導季刊**，**43**（1），20-25。
- 許韶玲、蔡秀玲（2006）。受督導者提早結束督導：一個督導配對的密集分析。**教育心理學報**，**38**（2），213-225。
- 蔡秀玲、陳秉華（2007）。受督者在諮商督導情境中的情緒覺察歷程研究。**教育心理學報**，**38**（3），311-329。
- 鄭如安、廖鳳池（2005）。督導中重要事件內涵之分析研究。**諮商輔導學報**，**12**，35-70。
- 王志寰等譯（2004）。**諮商倫理**。台北：桂冠。
- Gerald, G., Corey, M. S., & Callanan, P. (2003). *Issues and ethics in the helping professions*.
- Gray, L. A., Ladany, N., Walker, J. A., & Ancis, J. R. (2001). Psychotherapy trainees' experience of counter-productive events in supervision. *Journal of Counseling Psychology*, **48**(4), 371-383.
- Howard, E., Inman, A., & Altman, A. (2006). Critical incidents among novice counselor trainees. *Counselor Education and Supervision*, **46**, 88-102.
- Lizzio, A., Stokes, L., & Wilson, K. (2005). Approaches to learning in professional supervision: Supervisee perceptions of processes and outcome. *Studies in continuing Education*, **27**(3), 239-256.
- Magnuson, S., Wilcoxon, S. A., & Norem, K. (2000). A profile of lousy supervision: Experienced counselors' perspective. *Counselor Education and Supervision*, **39**(3), 189-202.
- Stinchfield, T., Hill, N., & Kleist, D. (2007). The reflective model of triadic supervision: Defining an emerging modality. *Counselor Education and Supervision*, **46**, 172-183.
- Vallance, K. (2004). Exploring counsellor perceptions of the impact of counselling supervision on clients. *British journal of guidance and counselling*, **32**(4), 559-574.
- West, W., & Clark, V. (2004). Learnings from a qualitative study into counselling supervision: Listening to supervisor and supervisee. *Counselling and Psychotherapy Research*, **4**(2), 20-26.
- Yourman, D. B. (2003). Trainee disclosure in psychotherapy supervision: The impact of shame. *Journal of Clinical Psychology*, **59**, 601-609.