

雙語諮商督導的概念與實施

王玉珍 (台灣師大心輔所博士班)

壹、前言

在台灣，語言型態早已十分多元，但我們可以注意到諮商師的訓練養成主要是以國語為主。雖然泰半諮商師除了國語以外，都會說其他的語言，像是閩南語、客家話或是少數原住民話語等，溝通上或許沒有問題，但可能忽略或沒有去留意治療中語言所透露的豐富意涵。隨著社會結構在婚姻型態的變化以及多元交流的需求，台灣的諮商現狀也開始面臨艱鉅的挑戰，特別是隨著新移民的人口增加，我們遇到非國語或台語的案主機會大增。語言在治療中的角色為何？我們是不是只能勉強案主以極簡短的國語來呈現他自己，因為諮商師是講主流文化的國語？這對諮商關係的影響又是什麼？案主可以有其他的選擇，像是要求一個會講越語或印語的諮商師嗎？

雙語諮商督導(Supervision in Bilingual Counseling, Fuertes 2004)是因應社會需求而產生的督導形態。當來談者和治療師在諮商或治療中使用兩種語言溝通，就可稱為雙語諮商。而雙語諮商督導是指諮商督導中，受督者在實際晤談時評估具有兩種語言諮商的必要，或是面對同時使用兩種語言晤談的案主時，產生在

督導中有語言方面的處理需求，而形成的督導形態。在美國，雙語諮商的相關概念或研究甚早開始，雙語諮商督導則也是在近年引起廣泛的注意(Fuertes 2004; Stone 1996)。本文主在探討受督者與來談者使用兩種以上的語言時，督導工作如何進行。督導必須協助受督者了解語言與心理治療的關係，以及面對雙語或多語情境下，如何協助受督者有效提升諮商的效能。

貳、雙語諮商督導的重要概念

一、了解語言使用與諮商心理治療的關係

雙語諮商督導的重要任務之一，是發覺語言因素在諮商或是督導關係中的影響力，將阻礙諮商進行的影響降到最低。早在一九六零年代，有關語言因素對諮商與心理治療的影響研究已經開始 (Marcos, Urcuyo, Kesselman, Alpert, 1973; Marco, 1976; Marcos & Urcuyo, 1979)。當時的研究有以下的發現：

(一)語言因素造成情緒阻隔

對諮商而言，語言暨是有用的工具，卻也可能是治療的阻礙。Marcos 和 Urcuyo (1979)指出，根據案主使用兩種語

言的表現程度，可將語言分為比較流利的主要語言與較不流利的第二語言。若案主是使用第二語言進行晤談，可能會產生較多的問題(Marco, 1976)：第一，當使用第二語言時，因為語法的不熟悉，案主通常著重是否正確表達出訊息，情感較少涉入的結果，較無法經驗到宣洩等治療的功能。第二，使用第二語言，也有可能助長防衛機制，增強阻抗。對於有阻抗現象的案主，使用第二語言反而助長其防衛機制的產生，像是他們過於專注於思考如何措辭等，形成對諮商逃避或閃躲的行為。

(二)語言獨立使用下不同的自我經驗

語言獨立(the language independence)是指案主可獨立接收、維持以及使用兩種語言的能力(Marcos & Urcuyo, 1979)。Marcos和Urcuyo(1979)指出，使用雙語者有個特殊的現象是，根據不同語言的使用，案主「聽到」自己的經驗會隨著語言的不同而有不同的經驗。而且，其指出人的經驗也可能會鎖住在其某種語言中，必須透過這個語言的表達才能再誘發出來。因此，語言不只具有溝通的意義，對案主而言，更是與自己過去經驗接觸的重要界面。

更具體而言，使用雙語的案主，會經驗到雙重的自我經驗，藉由不同的語言，好像會接收到不同的兩個自我。就有研究(Javier, 1989)指出，案主在使用母語和第二外語諮商時表現有所不同：使用母語，使案主回想更多兒時經驗。

(三)語言切換技巧的意義和使用

在治療中，案主將非母語的使用轉換成母語，這種語言變換的技巧，叫做語言切換(language switching, Santiago-Rivera,

1995)。非母語轉換成母語情境是為了探索更多的兒時經驗，鼓勵更多原始情緒表達和宣洩。當案主使用非母語諮商無法與深沉自己有所接觸，造成諮商的阻礙時，就是語言切換的使用時機。另外，當案主使用母語諮商時反而造成過多的情緒性經驗，此時轉換成非母語諮商則更為理想。不同的人格症候，恐怕也必須考慮語言的切換，像是歇斯底里症，就較適用非母語言進行諮商(Marcos & Urcuyo, 1979)。因此，語言切換技巧發生在案主無法流利使用該語言，或是具有心理動力機轉的意義，均需治療師予以注意，並評估對心理治療的影響性。而治療師也可以視治療的需要，主動邀請案主將語言加以轉換，以尋找治療的契機。

督導必須指導受督者敏於覺察來談者是不是因為語言的因素使情感的流露有所阻礙，甚至影響到對諮商或心理治療的信任而提早結案。受督者也必須在督導的教導中去體察，案主在不同的語言使用下會有不同的自我覺察與體驗，而這與案主來談問題的關連性又如何。因此，語言使用與諮商心理治療的關係是雙語諮商督導的重點。

二、體察語言背後文化因素

八零年代開始，多元思潮深深影響諮商研究的方向(Santiago-Rivera, 1995)。當時西班牙移民在美國有愈來愈多的趨勢，學者發現(Javier, 1990; Sue, Fujino, Hu, Takeuchi & Zane, 1991)，西班牙裔使用心理機構的人數相當少，不熟悉其功能與服務系統，對心理服務也不清楚。諮商服務的形式與內涵導致西班牙裔案主使

用率低並且造成提早結案。學者們(Clauss, 1998; Javier, 1990)進一步發現語言因素除了反映內在自我經驗以外，另一層重要的意義在於，其文化脈絡具有獨特性，特別是使用一種語言以上的案主，其語言背後的文化脈絡是更值得了解的。語言是傳達信念、知識與傳統的一個方法，與一個人的歷史和文化息息相關。當案主說著不同的語言，治療師必須思考：案主是誰？他們如何經驗自己？案主如何看待治療？以及治療師本身的文化經驗如何影響治療的進行？

語言與文化是無法分開看待的，許多表面上語言造成的情緒或是溝通問題，更是反映了文化的偏見、不了解或是階級意識的刻板化影響，值得治療師重視。Malgady和Zayas(2001)指出心理診斷工具充滿許多偏誤，實務工作者缺乏真正了解少數民族的有效實徵工具，也缺乏認識少數民族的敏感度與謙虛的態度。

因此，雙語諮商督導必須敏於了解語言與文化的關係，以及文化偏誤對諮商心理治療的影響。Fuertes(2004)就指出，雙語諮商督導會注意語言背後的文化因素如何影響受督者和案主間的諮商關係以及督導與受督者間的督導關係。Fuertes提醒督導應留意以下的重點：

(1) 評估語言能力是否一致

雙語諮商中，最明顯的議題是語言，同樣的雙語諮商督導也重視督導關係中的語言議題。就像諮商員需評估案主語言偏好以及表達的能力，督導也須評估受督者的語言偏好以及在督導中所使用的語言。督導必須評估他們自己和受督者間、以及受督者與案主之間關於語言能力等任何的不一致。

(2) 敏感語言背後的文化脈絡

相較於語言因素在督導中顯而易察，背後的文化脈絡卻容易被忽略，語言因素與文化因素二者之間有許多的重疊。在評估語言能力的同時，督導需提醒檢核自己與受督者間、受督者與案主間之文化背景的差異性。督導與受督者也必須檢核自己在語言上的使用是否充滿文化上偏誤，甚至是有無階層意識。督導要具有文化敏感度、文化覺察才能更幫助受督者。

(3) 探討健康與因應的定義

督導中關於文化和語言的議題中另一個重點是健康和因應方式的概念。督導必須敏於覺察語言以及語言、文化議題以及正常、異常群體中的文化涵義。督導必須挑戰受督者去認識她們的案主以及型塑受督者自身關於健康與功能等的文化變數。

三、受督者面對雙語諮商之需求與心理動力值得了解

使用雙語諮商或是面對使用雙語案主的諮商師，其內在需求與動力是需要受到關注的。學者指出，【在督導工作中去認識受督者是有意義的，這個舉動就是向受督者示範，在諮商中去了解「案主」是什麼人有多麼重要】(Fuertes, 2004)。Stone(1996)也強調，從人去探索自己的文化認同、相關的價值觀與偏誤當中，會得到許多個人知識，對受督者的學習是很重要的。

有時諮商師只會使用一種語言(可能是主流文化)，但是卻有可能面對使用不同語言的案主。這些案主可能對諮商師的語言十分精熟，卻也可能因不諳該語

而造成諮商的阻礙。在這種情形下，督導要與只會使用一種語言的受督者討論處理，不同方式的語言使用所帶來的不方便以及諮商中可能遇到的阻礙(Martinez & Holloway, 1996)，關注受督者的心理需求。

當受督者本身是具有雙語之文化背景，雙語諮商督導工作則也須了解其對不同語言諮商之自我評估為何，語言因素背後的心理動力又如何。

以下是一位雙語諮商受督者的自我敘述(Clauss, 1998)：

「我使用西班牙語和英語治療時時有很大的差異，發現到在使用西班牙語時手勢較多、聲調也較活潑。另外，其在使用英語時，用較多的解釋性介入。而在西班牙語則用更多的寒暄話，其是一種文化溝通的方式，強調人與人的關係在西班牙文化很重要。使用英語時顯得較正式，而西班牙語則是有更多非正式的關係，包括收受禮物代表一種關係的建立等。西班牙裔案主視治療師反而是像一家人一樣。」

Clauss表示身為一個雙語的治療師，情感反轉移現象的認識是很重要的，因為這兩種都是自我，而這兩種的探索，包括個人的、專業的也都很重要。因此，督導必須提供機會使諮商師能對自己因為語言因素的情感反轉移有所認識。另外，文獻(Biever, Castano, Fuentes, Gonzalez, Servin-Lopez, Sprowls, & Tripp, 2002)也指出：亦有西班牙裔的諮商師提到，由於兒時講西班牙語時，常被禁止或是遭受懲罰，這樣的經驗使其在對必須重新使用西班牙語諮商時會有丟臉的感覺，進而影響到其諮商的自我效能。督導若能看重受督者的多元文化經驗，便

能使受督者珍重自己過去的語言經驗，增加諮商的自我效能與促進自我認同。

由上述可知，督導單一語言使用之受督者面臨多語使用案主的情境，以及督導使用雙語或多語的受督者，其內在動力現象與需求並不大相同。前者，需著重受督者對案主的情感反轉移；而後者，督導應看重受督者的雙語或多語經驗，並探索這些經驗對受督者的意義以及對諮商過程的影響為何。

參、雙語諮商督導的進行方式舉例

雙語諮商督導的進行方式與一般的諮商督導並沒有太大的差異，基本準則是彈性、活潑、視受督者需要加以調整督導方式。學者(Stone, 1996)強調，雙語諮商督導的方式應採多元彈性的方法，像是允許受督者在督導中呈現不同語言的諮商錄影帶，並運用翻譯來監督受督者，或是運用單面鏡現場督導等。多元彈性的督導方法，取決於督導是不是具有多元文化的視野。

以下是一位督導與受督者的互動經驗：

諾瑪是我的受督者。我由觀看她接案的錄影帶發現，她在接案時反應很不生動化，但是她與西班牙同事互動時又顯現出很有能量的樣子。由於我所在的機構也接受西班牙裔諮商，我有機會與西班牙同事分享過，他們表示不是用母語的情形下情緒的表達有很大的不同。因此我要求諾瑪把他與西班牙裔案主諮商的錄影帶與我分享。由其中我觀察到很強的情緒強度在其中。因此當我們督導時，我要求他將語言切換到他的母

語，描述一些他對案主互動的情緒，因為我不懂西班牙語，便諮詢一位翻譯。在這樣的情形下，我發現，他的治療與及我們的督導關係，在當中的情緒增進與強度方面都獲得了改善。就是由於這些具體的經驗，使我們的理論與實徵研究有了進一步的拓展(Stone, 1996)。

這位督導在觀看過受督者使用另一種語言的諮商錄影帶後，發現到語言因素使諮商師在督導中表達有所限制，發現在使用母語的諮商表現和使用英語諮商有很大的差異。若督導沒有多元文化的視野與敏感度，恐怕無法看到受督者不同語言使用下的不同表現。

Martinez & Holloway(1996)則以單面鏡現場督導的方式，示範另一種雙語督導的技巧。這是督導在指導一位只會說英語的諮商師，如何運用雙語督導的資源，使案主有最大的幫助。其介入策略的過程如下：

諮商師遇到一位由學校老師一起轉介到諮商中心的案主及母親。案主母親本來使用英語和諮商師對話，後來突然使用西班牙話。

1.當案主母親以母語描述對老師的不滿時，督導立即指導受督者，鼓勵案主以西班牙文說完該敘述。在案主形容完之後，督導告知受督者涵義，並再請案主母親轉換成英文。這樣的用意在於鼓勵母親用原來的語言表達。

2.媽媽形容案主的老師為sangrona，英文是譯為冷血，但是已經失去其原味。督導希望知道此句話對媽媽的意義為何。所以要治療師問：「當孩子的老師表現出sangrona時，他作了什麼？」這句話是問這個字和行為之間的關係。

「當孩子的老師表現出sangrona時，那對你的意義是什麼？」這句話呈現出行為對媽媽的意義。「當老師表現出這樣的你感到生氣，當時你的小孩在學校作了什麼？在家呢？」最後，假設性的問：「假如你持續看到老師如此，你想可能會發生什麼事？」。一旦治療關係建立，也可以問母親「還有誰，你也感到生氣？」

顯然單面鏡後面的雙語諮商督導會使用英語與西班牙語。其認為即使受督者不會使用西班牙語，仍然可以透過督導的方式使諮商順利進行。而其也強調，案主所使用的母語對母親本身是有特殊意義的，需回到當下透過問話加以了解。若沒有督導指示要諮商師鼓勵母親，案主母親很可能馬上切換到英語，而喪失了了解案主的好機會。

由上所述，雙語諮商或督導都需要語言的資源。台灣以中文為第二外語的人口愈來愈多了，對於與新移民第一線工作的人員訓練，也有愈來愈多的單位投入。以伊甸基金會為例，就是第一個嘗試雙語方案的實務工作者(吳淑芬、陳秉華，民94)。他們的雙語人才來自內部培訓的志工，有的是來自東南亞在台灣比較久的移民者，亦有台灣人因學通譯的課程也成為雙語志工。雙語志工可以做訪談的工作，也是諮商輔導場域中重要的翻譯人才。

肆、雙語諮商督導的挑戰與因應

實務工作者面對的衝擊與挑戰是，面對使用不同語言、來自不同文化的案主的機會增加了，但是治療師是否已經準備好面對多元化的案主？督導是否已經

準備好面對多元化的受督者？諮商督導對諮商訓練與教育深負重任，需體認到語言與文化環境對諮商工作的挑戰，以主動的態度加以面對。因此，筆者針對諮商督導與教育訓練提出以下的因應方向：

一、諮商督導要接受文化覺察的訓練，培養多元文化的視野

督導本身具備多元文化的敏感度與視野，比是否會說雙語更為重要的。諮商督導必須檢視自己在語言上的偏好與養成經驗，減少在督導過程中的主觀性。包括對自己語言偏好與語言經驗加以探索與檢視，了解與受督者在語言偏好與語言經驗上的不同，會如何影響諮商督導的進行。更進一步，督導必須瞭解自身語言背後的文化脈絡，讓自己帶著怎樣的眼光影響自己看待案主與受督者的方式，特別像是對案主的診斷與評估、階級意識等刻板印象是否影響受督者的諮商工作以及督導關係等。當督導自身具備文化敏感度，對受督者而言是重要的示範，也對督導同盟關係具有正面幫助。

對於文化背景有所不同的受督者和督導而言，督導工作同盟感的建立十分重要。督導必須更有文化敏覺度、必須對潛在的不信任感更加重視，並且在必要的時候主動的去處理。好的、穩固的工作同盟會使受督者敢向督導提起一些有威脅感或是很困難提起的問題。督導必須更注意到督導關係中是否有語言偏誤的情況，並且必須時時加以檢核，像是問受督者，他們對督導內容的了解情形，以及是不是有問題等。同時，督導必須檢核自己與受督者在文化融入

(acculturation)上的差異，才能引領受督者有更多的體會與認識。

因此，具有多元文化諮商督導能力的督導不僅應具有多元文化的知識與技巧，更重要的是態度上的覺察與自省。因此我們也建議，諮商督導的養成中多元文化能力的陶冶是必要的一環，其中督導自身的文化反省與覺察更是必要、不間斷、永續的過程，唯有向自身的經驗開放才能有所領略，也才能帶領、教育受督者多元文化視野與態度在治療關係中的重要性。

二、尋求資源，使督導方式多元化、活潑化

筆者認為台灣督導方式多以一對一方式進行，即使是團體督導，也多以一人報告其他人回應的方式在進行，這是極為可惜之處。團體督導若能創造分享、刺激、自省、互動，會有更多的機會探究彼此的多元文化經驗。再者，對於使用不同語言諮商的受督者而言，督導應採用更彈性的方式了解受督者在不同語言下的專業表現以及自我經驗。像是督導中採用語言切換技術，使受督者對自己有不同的洞察，採用錄影、錄音甚至單面鏡督導，以更掌握受督者的臨床工作情形，甚至在必要的時候，採用翻譯的資源。正視語言因素對督導效能的影響，才能使督導方式更加多元化，這是面對雙語甚至多語的諮商督導工作是有必要的。

三、鼓勵更多不同背景的人納入諮商督導體系

諮商督導專業的同質性愈高，愈少有機會討論到個人態度、種族以及這些因素對案主概念化以及諮商師—案主間的互動的影響。隨著社會的開放，同質性高的諮商師或是督導勢必無法滿足多元的需要，鼓勵不同背景的人進入諮商體系，尤其非主流、不同文化、不同語言的人可以刺激學習者的視野，對文化議題有更多的思考與敏感度，也能服務更多的人。據此，隨著新住民的加入，為社會注入文化刺激的新流，政府也應鼓勵激發不同文化的觀點，包括教導新住民之子學習母親的語言，以及推廣母語文化等。而就諮商學術領域的學習者而言，採取開放、鼓勵多元的態度，鼓勵更多不同背景的人納入諮商督導，也才能更呼應社會的需求。

四、諮商教育訓練中主動加入語言的課程

我們鮮少在諮商教育訓練中討論語言的重要性，更未曾思考到是否要加入語言的課程，像是閩南語或其他語言諮商的實施、語言的表達意涵與文化的關係、學習者的母語與專業語言的差異在專業表現的影響等。而我們的教育或督導也較少考量到受督者工作場域的文化，以及可能面對的語言挑戰，張雅玲(民94)的研究就指出「語言議題」是所有文化議題中讓第一線的輔導人員最感到困難的議題之一。而隨著台灣社會的多元發展，不同工作場域的語言需求已愈來愈明顯。不少研究同時指出新住民生活適應以及與人互動最大的困難是來自

語言的障礙(像是呂美紅，民90；林杏芬，民95)，因此培養能使用不同語言諮商的人力是必要的，像是會說流利的越南話、印語的心理師都可能是將來諮商的主力之一，而深化語言與文化和治療的關係，以及重視督導中的語言議題是十分重要的。

五、目前研究語言因素對諮商督導的影響為數不多，值得更多的學者投入

對諮商與心理治療專業人員而言，如何善用語言因素，使案主-諮商師，以及受督者-督導間形成更有利的工作同盟關係是重要的任務，具備語言與文化的認識更能拓展諮商與督導的廣度與深度。對於台灣已有愈來愈多的研究探討如何增加一般多元文化諮商能力以造福更多不同對象這樣的結果，我們感到無比振奮，但另一方面，更聚焦的探討不同族群、不同語言的諮商過程與結果，以及以語言為主題的諮商督導研究卻極為少見。我們需要更多的實徵研究，以將上述的知識和討論化作具體可能的策略與行動方案，使實務工作有所依循。

伍、結語

台灣近年由於新住民和外籍勞工朋友的加入，帶來新的刺激與交流，讓台灣社會逐步形成多元化的社會。這對諮商與心理治療服務也帶來新的挑戰，像是包括：新住民的家庭諮商、新住民之子的認同與適應情形、新住民的文化適應以及語言問題等。讓他們保有自身文化，方能為台灣注入新力量，使他們安居樂業，才能發揮他們的力量，實施雙語或是多語諮商靠近他們、了解他們直

接的方法，也是未來多元社會必要的趨勢。期許我們的諮商專業更具專業與多元化，可以服務更多的人，更能與社會、文化同步。

參考文獻

- 吳淑芬、陳秉華(民94)。對東南亞新移民女性第二但支個人與家庭服務。《學生輔導季刊》，頁84-96。
- 呂美紅(民90)。外籍新娘生活適應與婚姻滿意及其相關因素之研究—以台灣地區東南亞新娘為例。《中國文化大學生活應用科學研究所碩士論文》。未出版。
- 林杏芬(民95)。在台越籍女性配偶親職角色認知與實踐之研究。《國立台北護理學院嬰幼兒保育研究所碩士論文》。未出版。
- 張雅玲(民94)。多元文化諮商能力之研究—以義務「張老師」為例。《中國文化大學心理輔導研究所碩士論文》。未出版。
- Biever, J. L., Teresa Castano, Cynthia de las Fuentes, Cynthia Gonzalez, Selia Servin-Lopez, Christie Sprowls, & Tripp, C. G. (2002). The Role of Language in Training Psychologists to work With Hispanic Clients Professional Psychology: Research and Practice, 33, 330-336.
- Clauss, C. S. (1998). Language: The Unspoken Variable in Psychotherapy Practice. *Psychotherapy*, 35, 2, 188-196.
- Fuertes, J. N. (2004). Supervision in Bilingual Counseling: Service Delivery, Training, and Research Considerations. *Journal of Multicultural Counseling and*

Development, 32, 2, p.84-94.

- Javier, R. A. (1989). Linguistic considerations in the treatment of bilinguals. *Psychoanalytic Psychology*, 6, 87-96.
- Javier, R. A. (1990). The suitability of insight-oriented therapy for the Hispanic poor. *American Journal of Psychoanalysis*, 50, 305-318.
- Malgady, R. G. & Zayas, L. H. (2001). Cultural and Linguistic Considerations in Psychodiagnosis with Hispanics: The Need for an Empirically Informed Process Model. *Social Work*, 46, 1, 39-49.
- Marcos L. R. & Urcuyo L. U. (1979) Dynamic Psychotherapy with the Bilingual Patient. *American Journal of Psychotherapy*, XXXIII, 3, p. 331-338.
- Marcos L. R. (1976) Bilinguals in Psychotherapy: Language as an Emotional Barrier. *Am. J. Psychother*, 30, p. 552-560.
- Marcos, L. R., Urcuyo, L., Kesselman, M., and Alpert, M. (1973). The Language Barrier in Evaluating Spanish-American Patients. *Arch. Gen. Psychiat.*, 29, 655.
- Martinez R. P. & Holloway E. L. (1996). The Supervision Relationship in Multicultural Training. In Donald B. Pope-Davis Hardin L. K. Coleman (Eds.), *Multicultural Counseling Competencies: Assessment, Education and Training, and Supervision* (pp350-386). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Nilsson, J. E. & Anderson, M. Z. (2004). Supervising International Students: The Role of Acculturation, Role Ambiguity, and Multicultural Discussions. *Professional*

Psychology: Research and Practice,
35, 3, 306-312.

Santiago-Rivera A. L. (1995). Developing a
Culturally Sensitive Treatment Modality
for Bilingual Spanish-Speaking Clients:
Incorporating Language and Culture in
Counseling. *Journal of Counseling and
Development*, 74, p.12-17.

Stone, G. L. (1996). Multiculturalism as a Context
for Supervision: Perspectives, Limitation,
and Implications. In Donald B., Pope-Davis,

Hardin L. K. Coleman (Eds.), *Multicultural
Counseling Competencies: Assessment,
Education and Training, and Supervision*
(pp263-289). Thousand Oaks, CA: Sage.

Sue, S., Fujino, D. C., Hu, L., Takeuchi, D. T.,
& Zane N. W. S. (1991). Community men-
tal health services for minority groups: A
test of the responsiveness hypothesis. *Journal
of Consulting and Clinical Psychology*,
59, 533-540.