

螢幕前的諮商專業督導： 如何展開有效能的通訊心理諮商督導

Supervision on the Screen: Conduct an Effective Telesupervision in Counseling

施香如¹
Hsiang-Ju Shih¹

摘要

科技發展及疫情限制的影響下，通訊督導因應諮商心理師的通訊教育及實務訓練需求而備受重視。通訊形式的督導帶來低花費、跨地域的專業連結、促進受督者的專業發展及催化督導關係等優勢，也面臨非口語表達、科技、跨地域文化與語言差異等限制，及專業倫理疑慮與專業認證適法性等挑戰。通訊心理諮商督導被實證支持與傳統實體督導具有相似的成效，主要的有效因子可分別由受督者特質、督導者特質、督導過程與環境、同盟關係、溝通策略、科技考量等向度探討。據此，探討未來在諮商督導訓練與實務工作中納入通訊督導的必然性，也提出有關通訊心理諮商督導的訓練內容及實務操作的建議。

關鍵詞：疫情應變、通訊心理諮商、通訊心理諮商督導、通訊教育與訓練、實習諮商心理師

¹國立清華大學教育心理與諮商學系教授

通訊作者：施香如，(300)新竹市東區南大路521號 國立清華大學教育心理與諮商學系，
E-mail：shjshih@gapp.nthu.edu.tw



壹、前言

隨著科技的發展，心理諮商專業督導不再只侷限於實體進行，也可以運用電子郵件、電話、視訊會議或其他的通訊軟體進行。這種督導形式被稱之為科技輔助督導（*technology-assisted supervision*）、網路督導（*online/web-based supervision or cyber-supervision or e-supervision*），或通訊督導（*telesupervision*），其中通訊督導一詞含括範圍較廣，與目前常用的「通訊心理諮商」一詞相近（*Inman, Bashian, et al., 2019*），因此本文以通訊督導或通訊心理諮商督導，指稱運用視訊會議、社交通訊軟體等科技方式，與在遠距或未在同一空間中的受督者，進行即時且同步的心理諮商督導過程（*Martin et al., 2018*）。

通訊督導不是創新的心理諮商督導形式，1990年代即有許多文獻探討通訊督導的訓練（*Inman, Bashian, et al., 2019*）。雖然Wilczenski與Coomey（2006）提醒諮商心理師教育及督導工作者需深入探究如何在虛擬空間進行兼職實習與全時專業實習的訓練工作，2010年代也有多篇期刊論文探討通訊心理諮商督導的實務應用情形，美國心理學會（*American Psychological Association*）亦認可它為實習諮商心理師的專業督導形式之一（*APA, 2015*），但通訊督導一直未成為心理諮商專業督導的普遍使用形式。直到在2019年底持續至今的COVID-19疫情影響下，「通訊督導」成為突破空間的限制以協助被居家隔離或需保持社交距離的諮商心理師們，面對原有工作模式轉換成通訊形式的挑戰、安全地投入諮商實務工作、持續地專業成長的重要互動形式（*Simms et al., 2020*），並讓受訓或實習的諮商心理師們順

利地完成實務工作訓練並取得學位或證照。

心理學訓練機構聯盟（*Association of Psychology Training Clinics [APTC]*）調查美加地區93間提供實習訓練方案的機構，發現COVID-19疫情期間未休業的機構均改採通訊心理諮商形式，也調整運用通訊督導形式以協助實習諮商心理師們發揮通訊心理諮商的功能並維護個案福祉（*Hames et al., 2020*）。2021年5月19日，我國中央疫情指揮中心宣布國內進入第三級防疫警戒，教育部同時也宣布各級學校停止到校上課。此時，除服務於大型醫療機構的諮商心理師外，校園、社區或企業等機構的諮商心理師或實習諮商心理師們大多暫停實體心理諮商工作，轉而依角色定位及服務單位的性質，分別依循衛生福利部（2020）公布的「心理師執行通訊心理諮商業務核准作業參考原則」，或教育部（2021a）制訂的「嚴重特殊傳染性疾病期間各級學校及學生輔導諮商中心通訊關懷與輔導諮商參考原則」，轉換諮商或輔導工作為通訊形式。此時，心理諮商督導也隨之轉變以通訊形式進行。通訊督導因此從實體督導的輔助形式，轉變成為諮商心理師教育與督導工作中不可或缺的形式。

然而過去各國心理諮商專業實習的規劃都以實體督導為主，較少運用通訊形式，因此至今對於通訊心理諮商督導相關能力、資格與證照之要求仍不明晰，缺乏具體的實務操作指引，也鮮少在心理諮商督導訓練中加入通訊督導的主題供受訓的督導者作為轉換工作形式之參考。如今因疫情限制而需快速且大量地將心理諮商督導工作轉換成通訊形式，督導者是否能無縫接軌地展開有效能的通訊督導？是一個值得探究的問題。也需注意科技並非專為心理治療或專業



督導的應用而生，若在心理諮商督導中大量使用通訊科技時，可能會使原本實體諮商晤談的人際互動技巧或臨床諮商督導策略出現適應不良的狀況，因此勢必需有所調整（Goodyear & Rousmaniere, 2019）。本文將整理相關文獻對通訊心理諮商督導的優勢與挑戰、及有效因子的看法，藉此對如何展開有效能的通訊心理諮商督導提出訓練及實務應用上的建議。

貳、通訊心理諮商督導的優勢與挑戰

雖Tarlow等人（2020）的研究發現實體及通訊二種心理諮商督導形式在督導滿意度、工作同盟、督導任務的執行等面向都無明顯不同，但通訊形式諮商督導仍有其獨特的優勢與挑戰。

一、通訊心理諮商督導的優勢

花費成本較低、專業連結、促進受督者的專業發展與催化督導同盟關係等四個面向是通訊心理諮商督導最常被提及的優勢。

（一）以較合理或低成本取得專業督導

以通訊形式進行專業督導晤談可以讓督導者與接受督導的諮商心理師們省去往返實體督導場所的交通時間、花費與精力，且在督導時間的安排上也有較大的彈性（Abbass et al., 2011; Inman, Bashian, et al., 2019; Jordan & Shearer, 2019; Wood et al., 2005）。

（二）不受地域限制的專業連結

科技的方式可避免或減少因地域限制而產生的專業孤立感（Martin et al., 2018; Wood et al., 2005），讓在偏遠地區服務的受督者感覺與督導者維持專業連

結（Inman, Bashian, et al., 2019）；也能突破地域的限制，增加督導選擇與配對的多元性，受督者可以找到期望的優質督導，並接觸多元視框或文化背景的督導者，如跨國督導者（Inman, Soheilian, et al., 2019; Jordan & Shearer, 2019）。

（三）有效率地協助受督者專業發展

在通訊心理諮商督導過程中，因為通訊環境的限制，多需以口語的方式表達及呈現督導材料，以協助受督者在督導過程中保持專注與聚焦（Martin et al., 2018），也能協助新手諮商心理師們練習如何將通訊科技應用於諮商實務中。此外，運用不同形式的通訊督導也可產生不同的學習效果，例如，在通訊團體督導中觀察其他受督者的工作經驗，可產生類似傳統雙面鏡訓練的替代學習效果（Wood et al., 2005），對受督者專業發展之提昇效果不亞於實體督導（Inman, Soheilian, et al., 2019; Jordan & Shearer, 2019），甚至效率會更佳。

（四）催化督導同盟關係

通訊溝通經由科技設備媒介化後可減少社會抑制性，進而降低督導關係的階層性，督導者與接受督導的諮商心理師較能平等且開放地溝通個案診斷與治療計劃等專業議題（Wood et al., 2005）。

除上述優勢外，當督導者在通訊環境中進行心理諮商督導時，可以學習更具體地教導與說明（Martin et al., 2018），進而提昇督導者自身的專業督導能力。

二、通訊心理諮商督導的挑戰

相對地，在通訊科技的使用與環境中，通訊督導也有下列的挑戰與限制。

（一）訊息表達與感知的受限

因為通訊軟體平台的限制，非口語



訊息的知覺往往會受限（Phillips et al., 2021），因此督導過程中的情緒經驗較容易被弱化（Duan et al., 2019），造成督導雙方對情緒表達及感知的限制（Martin et al., 2018）。

（二）科技使用產生的限制

科技發展至今仍無法完全取代人的情感、獨立思考或倫理抉擇等本質（林巧莉、謝麗紅，2021），加上科技使用常會遇到下列二種挑戰，一是需增加花費添置或更新科技設備以避免使用時的不流暢與限制（Martin et al., 2018）；二是因為缺乏經驗及對科技不熟悉，可能造成督導參與者在科技使用上出現困境（Phillips et al., 2021）。如何突破上述限制讓科技成為諮商心理專業工作者便利操作的輔助形式以促進督導效能，就成為需持續努力的方向。

（三）跨地域造成文化及語言的差異

跨地／國進行通訊心理諮商督導時，不論督導提供者或接收者都需對彼此的文化及語言具敏感度，若雙方使用不同語言時，能否流暢使用雙方都熟悉的語言也會成為限制（Duan et al., 2019）；若居住地相距過遠，也可能因時差造成生活作息不同，而導致督導時間安排的困難（Inman, Soheilian, et al., 2019）。

（四）心理諮商專業倫理的疑慮

最常被提及的專業倫理疑慮就是進行通訊心理諮商督導時的資訊安全及保密性，雖然各國都明訂通訊心理諮商相關的資訊安全規範，但它受到的威脅仍遠大於實體督導（Phillips et al., 2021）。此外，通訊心理諮商督導在危機處理時可能出現看得見卻使用不到實體資源的困境（Inman, Soheilian, et al., 2019）。進行跨地域通訊督導時也要注意，督導者需同時考慮自己與受督者執業所在地、

接受通訊心理諮商的個案所在地之諮商專業倫理、相關法律及規範（Wood et al., 2005），方能完善相關的倫理抉擇。

（五）各國專業訓練對通訊心理諮商督導的認證要求之差異

各國對於諮商心理師及督導的認證要求不同，因此身在A國的合格心理諮商專業督導是否能被B國認證，在進行跨地域通訊督導前需先了解，以免造成受督者的受訓經驗無法被認證的困境（Wood et al., 2005）。目前我國實習諮商心理師的專業實習證明書中，明訂需填入專業督導者的諮商心理師證號，因此他國的諮商心理師並不具備擔任我國實習諮商心理師專業實習期間的專業督導資格。所以國內實習諮商心理師因未來考照資格之考慮，不論選擇以實體或通訊形式進行督導都需以國內具督導資格之資深諮商心理師為主。

三、是優勢或挑戰？

上述通訊心理諮商督導的幾項特色中，有的同時被視為是優勢，也被視為是挑戰，如省下往返實體督導晤談場地的時間與金錢，卻可能需花費更多經費與時間於建構通訊設備，端看督導參與者的應用與體驗，才能有定論。尤其是下列二面向更值得深思：

（一）通訊環境讓心理諮商督導溝通更自在或受限？

Jordan 與 Shearer（2019）認為受督者在視訊督導過程中能更自在地澄清自己的想法及表達情緒，且更聚焦地討論專業工作；但Duan等人（2019）及Martin等人（2018）卻認為通訊環境可能限制彼此對非口語訊息的知覺與理解，進而弱化督導過程中的情感經驗，形成溝通過程中的限制。通訊環境助益或阻礙了



諮商督導的溝通，似乎同時會受到其他督導過程因素的影響。

（二）通訊形式促進或阻礙投入督導關係？

Wood等人（2005）指出通訊溝通可減少社會抑制性，進而降低督導關係中的階層性，督導者與接受督導的諮商心理師較能開放地溝通、增進督導同盟關係；但Inman、Bashian等人（2019）指出受督者可能因為隱私及安全感的考慮，較無法在此時此刻中自我開放，進而阻礙對督導過程的投入。但上述困境可能會隨著對科技較熟悉與自在而消失。因此建議通訊督導需較長的暖身或督導關係建構期，也可採用先實體後通訊的混合形式督導。

由此可見，心理諮商督導的傳遞形式或媒介無法直接成為督導過程的優勢或挑戰，需同時考量督導過程的共同元素及現實環境的限制，並適時依受督者需求作調整，方能將挑戰化為優勢。

參、通訊心理諮商督導的有效因子

目前通訊與實體心理諮商督導的效能差異研究數量有限，主要以受督導者對督導同盟關係、督導滿意度或持續接受督導的意願、受督導者的專業自我效能及個案概念化能力的提昇、專業督導任務之執行情形等向度進行文獻分析及實徵探究，發現雖在不同情境條件下的通訊督導與實體督導之效能略有差異，但都未達顯著（Inman, Soheilian, et al., 2019; Martin et al., 2018）。Jordan 與 Shearer（2019）及Tarlow等人（2020）則分別運用實證研究探討同一時期先後接受二種不同督導形式的實習諮商心理師之經驗，發現其自陳在不同形式中的督

導同盟關係及督導滿意度並無明顯的優劣區別。但上述文獻均指出要展開有品質、有效能的通訊心理諮商督導，應注意下列督導過程有效因子的應用。

一、受督者的特質

Martin等人（2018）、Reese 與 Colleagues（2009）都指出能洞悉自我的學習與督導需求、能反思並投入督導過程的諮商心理師，較能在通訊督導中自主學習；在無法實體面對面狀態時仍可放鬆且願意依賴他人者，也較容易對通訊督導有正向經驗。但受督導者的個人實務經驗對通訊心理諮商督導經驗的影響則尚未有定論（Inman, Bashian, et al., 2019）。

二、督導者的特質

督導者具有開放且支持、同理的態度，充足的諮商實務經驗並能以合宜的溝通技巧，提供受督導者實用的心理諮商專業工作建議與回饋（Martin et al., 2018; Tarlow et al., 2020），都能促進通訊督導的效能。

三、事先預備且結構化督導過程與環境

為協助受督導者更投入通訊形式的督導中，督導者需事先設計且結構化每次的督導晤談，將督導時間作最佳的運用，並適時依受督者的專業能力發展階段與需求彈性調整。同時需事先檢視通訊設備、網路與其他硬體環境，以確認彼此都有可用的通訊設備，並能在安靜、不受干擾且隔音的環境中進行通訊督導（Martin et al., 2018），且盡量運用可



提供視覺元素的設備，有助於督導雙方對非口語及脈絡情境資訊的直接經驗與反應（Inman, Bashian, et al., 2019）。

四、良好的督導同盟關係

大部分的文獻均指出若能有先前的面對面督導關係或接觸，將有助於建立線上的信任關係（Wood et al., 2005）。若因現實環境限制而無法有面對面的接觸機會，則需進行較多次的通訊督導晤談以催化督導同盟關係的建立（Jordan & Shearer, 2019）。也可運用立即性、對非口語訊息的理解，並確認未上線時督導的持續可得性或聯絡方式以減少彼此的隔絕感（Martin et al., 2018），都可強化通訊督導的同盟關係。

五、督導溝通策略的調整

Martin等人（2018）指出在通訊督導過程中，督導者若能運用更正式且緩慢的說話風格，並規律地與受督導者輪流發言，且隨手記錄當下的直覺評論或問題以避免打斷較長的對話，會有利於後續的聚焦討論並提高通訊督導晤談的效能。

六、科技應用的考量

進行通訊督導時，應避免背景噪音或其他音訊干擾、網速過慢及設備老舊等問題，以免影響督導互動的即時性，或危及保密性（Martin et al., 2018）。同時應注意督導雙方對於科技設備的使用能力、熟悉度與舒適度（Inman, Bashian, et al., 2019），及使用科技的時機合宜性（Tarlow et al., 2020），以發揮通訊督導的最大使用效益。

上述各項通訊心理諮商督導的有效因子中，前四項也是實體心理諮商督導的有效因子，僅後二項是特別針對通訊督導形式，然而它們目前僅有文獻分析及實務經驗佐證，尚未有實證研究支持，有待進一步研究探討（Phillips et al., 2021）。

肆、通訊心理諮商督導的應用

通訊心理諮商督導是一種「機會」還是「限制」？通訊的形式或許會因空間及科技配備的可及性而對心理諮商督導過程產生限制，但它也可以讓受督者體驗類似個案使用通訊心理諮商的經驗，照顧到更多因地域／行動受限的受督者，並讓受督者可以接受機構外或不同地區心理諮商督導的專業協助。不論實證研究或實務現場受督導者的主觀經驗都支持通訊督導的效能不亞於傳統實體督導（Bernhard & Camins, 2020）。未來通訊心理諮商督導應不只是一種因疫情應變而被迫選擇的專業成長方式，相反地，它應會成為心理諮商訓練或學習的機會之一。目前美國心理學會僅提出通訊督導的建議但尚未形成具體指引（APA, 2020），國內也未見有關通訊心理諮商督導的專業指引。因此，本文藉由統整上述相關文獻，對我國通訊心理諮商督導訓練及實務工作提出下列幾點建議。

一、將通訊督導納入心理諮商督導訓練架構中

近年諮商心理師的教育及督導工作因科技發展及COVID-19疫情影響已產生了實質的變動，受訓中的諮商心理師經由通訊督導獲益良多，它已成為現今諮商專業督導的選項之一，未來可能比疫



情爆發前被更加普及地應用。傳統的面對面督導與通訊督導是在截然不同的實體世界與虛擬世界中進行，具勝任力的實體督導者需更多的準備，方能轉換成為勝任的通訊督導者。因此，未來心理諮商督導的訓練必然要納入通訊督導的內涵並作下列的調整。

(一) 以大同而小異的方式在現有督導訓練模式中納入通訊督導

通訊督導是心理諮商專業督導的一種形式，通訊督導者的核心能力與效能，是無法僅由好的通訊及連網設施與能力單獨建構的；相反地，心理諮商督導的共同核心能力才是展開有效能通訊督導的基礎。由通訊督導的有效因子來看，除溝通策略的調整與科技考量外，其它也是傳統實體心理諮商督導重視的。因此未來心理諮商督導訓練的架構與方式，宜以督導過程中的共同因素為主，教授諮商督導基礎理念與技術、示範合宜的督導行為、了解如何建構督導同盟關係、不同形式督導之焦點與作法、訓練合乎倫理規範的專業行為（Duan et al., 2019），且持續應用督導記錄及後設督導（metasupervision）以催化督導者的自我反思（Phillips et al., 2021）。

在上述主題外，再加入有關如何在通訊情境下發揮諮商專業督導功能的訓練內容與方式，如：通訊溝通、通訊諮商督導倫理及文化敏感等主題，並強化探討通訊環境對人際動力、非口語訊息及專業諮商督導關係與界線等影響及因應策略的調整。

(二) 強化督導者的科技、通訊督導過程與關係、多元文化與倫理法規等能力

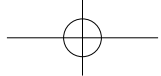
在科技能力上，督導者需熟悉通訊設備與應用方式、了解螢幕媒介對督導互動的影響及通訊對話的禮儀，並在督

導時程與環境安排時注意時間與空間規劃，使不在同一場域中的雙方都能專注地投入螢幕前的互動。在督導過程能力部分，則期許督導者需同時具備執行通訊督導過程及心理諮商實務過程的能力，需了解通訊督導的期望與規範、督導者的角色界線、相關的心理諮商專業證照與法規等，並能與受督者進行討論，以協助他們了解執行通訊心理諮商及接受通訊督導的法規要求與限制、通訊督導者在受督者進行危機處理時的角色與功能等。其次，則是建構督導關係的能力，通訊督導者需能在網路上創造一個適合建構督導關係的虛擬空間，藉由語言或其他互動方式，讓受督者感受到電腦螢幕前督導者的真實存在，催化受督者共同投入並連結地互動，進而能產生安全與信任的關係以自在地表達真實的情緒感受（Martin et al., 2017; Watters & Northey, 2020）。此外，多元文化的能力及熟悉雙方所在地的專業倫理與法規也是進行通訊督導訓練時不可忽略的重點，方能協助督導者運用合宜的視框理解遠距或跨地域的受督者及所服務的個案，及遵循當地的諮商專業倫理規範與法規以保障接受督導的實習諮商心理師及其個案的權益與福祉。

最後，通訊心理諮商督導對督導者而言，是一項新的受訓主題。對受督者而言，也是一種新的學習方式，若受督者也同時接受相關的訓練，了解如何在通訊形式下接受督導者的協助，並為相關的限制或挑戰預作準備，應更能在通訊督導的過程中受益。

二、將通訊督導納入心理諮商督導實務工作中

以下將分別由督導規劃、督導晤談過程二方面探討在國內心理諮商專業督



導中納入通訊督導的可行作法。

（一）進行通訊心理諮商督導規劃

需考慮通訊心理諮商督導的相關規範與法令、受督者的專業發展需求與督導期望、及如何充分運用科技環境的優勢而不受限，並將上述內容納入督導協議之討論中，以達成知情同意。以下提出四項規劃通訊督導的參考原則。

1. 依督導需求及環境調整使用比例

目前各國諮商心理師的訓練方案多將通訊督導作為面對面督導的輔助而非主要形式，美國心理學會指出在可行的範圍內仍應為實習諮商心理師進行充足比例的實體督導，不宜以通訊督導全數取代，以滿足受督者專業能力訓練之要求（Phillips et al., 2021）。我國教育部（2021b）公布之「大專校院醫事類科因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情之實習課程應變機制」，說明受到疫情之影響時，實習諮商心理師可以將實體臨床課程調整達總全時實習時數（1600小時）的三分之二，其餘時數可以線上、視訊等方式進行。依上述應變機制之精神，雖疫情造成諮商專業實習變動，仍需實體督導與通訊督導並行。且文獻均指出接受通訊督導之前若已有實體督導關係為基礎，可促進督導成效（Jordan & Shearer, 2019; Martin et al., 2018; Scharff et al., 2020），因此為實習諮商心理師提供之通訊督導宜與實體督導混合使用，並建議先進行實體督導，後再展開通訊督導，以利督導關係的建構並確保獲得完整的臨床實務訓練以取得國家認可之考照資格。

因社區大型災難而進入現場進行危機處理的諮商心理師之專業需求不同，專業督導可提供專業諮詢及支持，以協助他們在現場產生專業服務效能且適時減壓（Augusterfer et al., 2020），但災難

後的社區通常難有充足的實體專業督導資源，此時通訊督導變成惟一且必要的選項；加上執行危機處理的諮商心理師們本身多已完成專業訓練，無考照及實習課程等的督導時數限制，可依危機狀態及現場資源，拉高通訊督導的比例，甚至在因災難而被隔絕資源的社區進行服務時，可全數改為通訊督導形式。2021年六月由諮商心理師公會全國聯合會發起的「心宅配·心生活」公益線上心理健康支持服務，即全數運用了通訊督導的方式協助諮商心理師轉換成通訊工作模式、克服科技及環境的限制、並作為通訊心理諮商晤談中發生危機情境的支援。

2. 協商明確的督導期望、目標與方式

在進行通訊督導之初期即考量受督者的專業發展階段與需求，並納入雙方及機構對心理諮商督導工作的期望與原則，進行知情同意的協議。為使雙方有更多的接觸訊息作為建立同盟關係的基礎，最好能以實體面對面的方式地進行督導期望與目標的協商，若仍有困境，至少能以視訊方式進行協商（Tarlow et al., 2020）。協商時也需討論與熟悉預計使用的科技媒介，目前沒有可以全體適用的通訊心理諮商督導媒介或方式，需以受督者的學習需求及雙方對媒介與操作方式的熟悉度而彈性調整（Martin et al., 2017）。

3. 形成通訊實務過程的問題管理計劃

受督者在通訊心理諮商實務過程的危機情境及通訊督導過程的科技使用問題都可能突發需緊急處理的狀況，雙方需事先預想問題及提出可能的備用方案。討論的內容包含：科技問題導致連線困難時的聯絡資源；受督者的諮商實務工作出現危機情境時，如何在督導晤談時間外連絡通訊督導者，或有無備用的督導資源等（Bernhard & Camins, 2020）



，都可明列於督導協議中，並定期檢視或視情況滾動式地修正（Martin et al., 2017）。

4. 採取保護隱私的專業作為

為保障通訊督導合乎心理諮商倫理與法律的規範，督導者需確保所使用之通訊媒介及網路的安全、傳送督導材料的保密性，及依法妥適處理督導相關資料的方法，如：傳送、加密、匿名或保管權責等，都是通訊心理諮商督導規劃之初，即需納入考慮的重點。

（二）通訊形式的心理諮商督導過程

通訊督導的過程若能在建構同盟關係、溝通策略上作調整以適應通訊形式的限制，並雙方願意為督導過程事先準備，應可以產生較佳的督導效能。

1. 突破通訊限制以建構督導同盟關係

除考量督導與受督者的配對、事前面對面的接觸與討論等作法（Martin et al., 2017），也需在通訊督導過程中敏察受督者的非口語訊息或情緒經驗，或花較長的時間討論並確認其督導需求與期待，在通訊情境限制下仍可促成正向的通訊督導同盟關係。

2. 調整通訊督導溝通的策略

主要策略可分為二類，一是協助雙方專注地溝通，因為通訊方式易使不在同一處所的督導雙方受外在環境干擾或吸引而分心，甚至使用者在電腦上出現多工情況，而無法專注在督導晤談過程中。除立即提醒之外，也可加入多元督導材料的應用（Bernhard & Camins, 2020），如運用電子白板共同繪製個案概念圖示以協助專注。另一部分則是針對通訊溝通禮儀與策略的調整（Martin et al., 2017），督導者可注意放慢說話速度、不打斷對方的發言並注意用語的精確性，使通訊督導的溝通較為順暢（Martin et al., 2018）。

3. 為通訊督導過程作準備

一是督導過程材料的準備，通常需要受督者事先準備並提前寄送，督導者得以事先閱讀並規劃督導時間，可更有效地利用通訊督導時段（Martin et al., 2017）。另外，可利用多元方式協助受督者漸進地接受通訊督導，例如，混合運用間接與直接實務經驗作為督導材料，先進行角色扮演或觀摩他人實務經驗，再以受督者的直接實務經驗進行通訊督導，以協助受督者有多樣的學習機會。Wood等人（2005）提出一個統整的通訊團體督導模式，先協助新手諮商心理師熟悉各種通訊科技設施及平台的使用，再運用模擬案例進行心理諮商實務練習之通訊團體督導，接續進行臨床實務經驗的通訊團體督導，以避免通訊溝通的特性成為督導效能的阻礙，又可循序漸進地協助受督者發展心理諮商專業能力。

最後，如同實體心理諮商督導一般，督導者若能在通訊督導晤談後利用督導記錄對督導歷程進行反思，以重新檢視督導目標的進展、督導過程中的促進及阻礙因素、對受督者及督導效能進行過程評量，都會有助於心理諮商督導過程持續發揮效能。

伍、結論

通訊督導為諮商心理專業訓練提供一種可以因應環境變化及滿足受督者專業成長需求的可能選擇，心理諮商督導者需將其視為必備的督導實務能力之一，以供受督者或不同實習情境及機構的多元彈性選擇。然而科技在通訊心理諮商督導中僅扮演媒介的角色，其中重要的元素仍是參與的督導者與受督者，及共同構建的督導關係與過程。因此通訊督導者需在原有的心理諮商督導指引



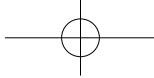
與原則下，思考如何平衡專業價值、訓練標準、現實環境之限制及多元應用等面向（Bell et al., 2020），並遵守心理諮商專業倫理守則。在電腦螢幕端的督導者若能兼顧個案的福祉及受督者的專業成長需求下，努力在不傷害、獲益及可行性三方面取得平衡，應已展現有效能的督導樣貌（Tarlow et al., 2020）。上述有關通訊督導之訓練與實務之作法，期望能作為初步實踐有效能通訊心理諮商督導的基礎，未來需再進行相關的實務或實證研究，以建構循證實務的通訊心理諮商督導執行指引。

參考文獻

- 林巧莉、謝麗紅（2021）。AI對輔導與諮商教育的衝擊與反思。臺灣教育，727，1-12。
- 教育部（2021a）。嚴重特殊傳染性疾病期間各級學校及學生輔導諮商中心通訊關懷與輔導諮商參考原則（2021公布）。https://cpd.moe.gov.tw/page_two.php?id=34975
- 教育部（2021b）。大專校院醫事類科因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情之實習課程應變機制（2021修正公布）。https://cpd.moe.gov.tw/page_two.php?id=34674
- 衛生福利部（2020）。心理師執行通訊心理諮商業務核准作業參考原則（2020修正公布）。<http://sc-dr.tw/content-detail.php?type=5&id=5274>
- Abbass, A., Arthey, S., Elliott, J., Fedak, T., Nowoweiski, D., Markovski, J., & Nowoweiski, S. (2011). Web-conference supervision for advanced psychotherapy training: A practical guide. *Psychotherapy, 48*(2), 109-118. <https://doi.org/10.1037/a0022427>
- Augusterfer, E. F., O'Neal, C. R., Martin, S. W., Sheikh, T. L., & Mollica, R. F. (2020). The role of telemental health, tele-consultation, and tele-supervision in post-disaster and low-resource settings. *Current Psychiatry Reports, 22*(12), 1-10. <https://doi.org/10.1007/s11920-020-01209-5>
- American Psychological Association. (2015). Guidelines for clinical supervision in health service psychology. *American Psychologist, 71*(1), 33-46. <https://doi.org/10.1037/a0038112>
- American Psychological Association. (2020). *Advice for psychology supervisors and trainees on caring for patients during the COVID-19 crisis: How to prepare for and adapt to fluctuating circumstances specific to patient care. A new way to support psychology: Practice resources in response to COVID-19.* <https://www.apaservices.org/practice/news/psychology-training-covid19>
- Bernhard, P. A., & Camins, J. S. (2021). Supervision from Afar: Trainees' perspectives on telesupervision. *Counselling Psychology Quarterly, 34*(3-4), 377-386. <https://doi.org/10.1080/09515070.2020.1770697>
- Duan, C., Falender, C., Goodyear, R., Qian, M., Jia, X., & Jiang, G. (2019). Telesupervision of supervision across national boundaries: United States and China. *Journal of Clinical Psychology, 75*(2), 302-312. <https://doi.org/10.1002/jclp.22723>
- Goodyear, R. K., & Rousmaniere, T. (2019). Introduction: Computer and internet based technologies for psychotherapy, supervision, and



- supervision of supervision. *Journal of Clinical Psychology*, 75(2), 243-246. <https://doi.org/10.1002/jclp.22717>
- Hames, J. L., Bell, D. J., Perez-Lima, L. M., Holm-Denoma, J. M., Rooney, T., Charles, N. E., Thompson, S. M., Mehlenbeck, R. S., Tawfik, S. H., Fondacaro, K. M., Simmons, K. T., & Hoersting, R. C. (2020). Navigating uncharted waters: Considerations for training clinics in the rapid transition to telepsychology and telesupervision during COVID-19. *Journal of Psychotherapy Integration*, 30(2), 348-365. <https://doi.org/10.1037/int0000224>
- Inman, A. G., Bashian, H., Pendse, A. C., & Luu, L. P. (2019). Publication trends in telesupervision: A content analysis study. *Clinical Supervisor*, 38(1), 97-115. <https://doi.org/10.1080/07325223.2018.1528194>
- Inman, A. G., Soheilian, S. S., & Luu, L. P. (2019). Telesupervision: Building bridges in a digital era. *Journal of Clinical Psychology*, 75(2), 292-301. <https://doi.org/10.1002/jclp.22722>
- Jordan, S. E., & Shearer, E. M. (2019). An exploration of supervision delivered via clinical video telehealth (CVT). *Training and Education in Professional Psychology*, 13(4), 323-330. <https://doi.org/10.1037/tep0000245>
- Martin, P., Kumar, S., & Lizarondo, L. (2017). Effective use of technology in clinical supervision. *Internet Interventions*, 8, 35-39. <https://doi.org/10.1016/j.invent.2017.03.001>
- Martin, P., Lizarondo, L., & Kumar, S. (2018). A systematic review of the factors that influence the quality and effectiveness of telesupervision for health professionals. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 24(4), 271-281. <https://doi.org/10.1177/1357633X17698868>
- Phillips, L. A., Logan, J. N., & Mather, D. B. (2021). COVID-19 and beyond: Telesupervision training within the supervision competency. *Training and Education in Professional Psychology*, 15(4), 284-289. <https://doi.org/10.1037/tep0000362>
- Simms, S., Mehta, P., Jones, C. W., & Johnston, P. (2020). A supervisory approach to implementing a pandemic-induced, practice-based change to telehealth. *Journal of Family Psychotherapy*, 31(3-4), 141-156. <https://doi.org/10.1080/2692398X.2020.1865768>
- Scharff, A., Breiner, C. E., Ueno, L. F., Underwood, S. B., Merritt, E. C., Welch, L. M., Fonda, C., Malatras, J. W., Lin, B., Hormes, J. M., Pieterse, A. L., Gordis, E. B., Halpern, L. F., Pazienza, R., & Litchford, G. B. (2021). Shifting a training clinic to teletherapy during the COVID-19 pandemic: A trainee perspective. *Counselling Psychology Quarterly*, 34(3-4), 676-686. <https://doi.org/10.1080/09515070.2020.1786668>
- Tarlow, K. R., McCord, C. E., Nelon, J. L., & Bernhard, P. A. (2020). Comparing in-person supervision and telesupervision: A multiple baseline single-case study. *Journal of Psychotherapy Integration*, 30(2), 383-393. <https://doi.org/10.1037/int0000210>
- Watters, Y., & Northey, W. F. (2020). Online telesupervision: Competence forged in a pandemic. *Journal of Family Psychotherapy*, 31(3-4), 157-177. <https://doi.org/10.1080/2692398X.2020.1865768>



[//doi.org/10.1080/08975353.2020.1818500](https://doi.org/10.1080/08975353.2020.1818500)

Wilczenski, F. L., & Coomey, S. M. (2006). Cyber-communication: Finding its place in school counseling practice, education, and professional development. *Professional School Counseling, 9*(4), 327-331. [https://](https://doi.org/10.1080/08975353.2020.1818500)

www.jstor.org/stable/42732693

Wood, J. A.V., Miller, T. W., & Hargrove, D. S. (2005). Clinical supervision in rural settings: A telehealth model. *Professional Psychology: Research & Practice, 36*(2), 173-179. <https://doi.org/10.1037/0735-7028.36.2.173>