

督導者與諮商員在督導過程中的知覺差異研究

施香如

國立交通大學諮商中心

摘 要

諮商督導是一種人際互動、影響的過程，雖其對督導的角色與功能的界定與諮商員不同，但是許多對督導技巧、態度的要求大致與諮商過程類似，因此本研究希望能探討在諮商過程中的重要因素—知覺，對督導過程的影響為何。

針對六對具有不同督導經驗的督導者與諮商員配對所進行的實地督導過程，利用錄影帶刺激回憶的方式，訪問其各自在督導過程中的想法與反應，並根據訪談結果進行分析。研究結果發現：1.在督導過程中督導者所運用督導策略意圖部分，督導員與諮商員的知覺差異情形較大，在可觀察的督導者所運用的策略部分，則二者的知覺差異較小。但督導者所運用的策略—督導意圖間並無固定的型態呈現。2.督導們均認為督導過程是愉快、輕鬆、順利的，諮商員則認為在此次的督導過程中能感覺被了解、肯定、支持，可以幫助他們建立信心。3.督導者與諮商員對督導整體、督導策略的意圖之期望、督導者從事督導的經驗及對督導角色的認定對雙方在督導過程中的知覺有影響。

關鍵字：督導過程、知覺、督導意圖、督導策略、諮商員反應。



緒 論

督導過程是一種人際互動、影響的過程，督導者的主要任務就是依諮商員的發展層級與需求，提供合適的督導環境與方法（Stoltenberg & Delworth, 1987），使諮商員在接受督導的過程中得到個人最期待且合適的協助，以求在專業、個人方面都能有所成長。所以在諮商員養成教育中，接受督導的經驗是十分重要的，但在督導的過程中，督導者除了需對督導者的角色、功能界定與了解，並清楚受督諮商員的需求外，能否藉由特定的人際溝通技巧與策略來達成諮商員專業發展，就成了督導員訓練的重要目標。由此我們可以看出督導過程與諮商過程都是運用溝通的技巧或策略來傳達個人的想法，並由對方的反應中推知是否達到溝通的目的。人際互動過程，因此督導過程中所運用的人際溝通技巧與策略與諮商過程相似（Berger & Buchholz, 1993），所以從事諮商歷程的研究者開始試圖利用原本針對諮商的研究主題或工具，對督導過程進行探討（Hill, 1990），希望能發現督導過程中的重要因素，提供督導員訓練內容的參考，使受督諮商員都能得到適當的幫助。

在諮商過程中，諮商員的行為與案主的反應並不是直接互相影響的，而是由彼此的認知架構在其互動過程中扮演關鍵的角色（Schimit, 1984），並對諮商的結果造成影響。所以諮商歷程研究常假定：1. 諮商員意圖—諮商員行為—案主知覺—案主反應，之間存在某種串聯的組型關係（Martin, Martin, & Slemon, 1989）；2. 當諮商員使用處理策略的意圖與案主對諮商員意圖的知覺一致時，會有助於諮商效果的達成（Fuller & Hill, 1985; Martin, Martin, Meyer, & Slemon, 1986; Martin, et al., 1989）。對諮商員而言，了解案主的認知架構，才能明瞭諮商策略對案主產生什麼樣的影響（Martin, 1985），因此「正確地知覺案主在諮商中的反應，是形成有效治療計劃的必要條件」（Hill & O'Grady, 1985）。

過去對督導效能的研究中，發現督導者與諮商員對有效督導的定義、及諮商員的行為是否隨發展層級而改變等，看法並不一致（Krause & Allen, 1988; Worthington & Roehlke, 1979）；而當督導者與諮商員看法不一致時，諮商員對督導的滿意度與效果的看法都較負向，卻不會影響督導者對督導結果的評量。但是這些研究都是針對一些固定、靜止的變項與督導效果進行了解，僅能說明這些變項與結果的關係，但卻無法知道這樣的結果是如何產生的。因此Glassi和Trent

(1987) 認為在發展督導有效性的評量時，應注重督導歷程的探討，方能1.了解持續的督導過程、2.評估督導者對過程與環境的知覺、3.決定所需的督導策略、4.評量受督導者與過程相關的結果，也就是說從這樣的評量過程中才能了解諮商員是如何知覺並對這些督導處理策略反應，方能使受訓中的督導者學習觀察諮商員的需求及認知型態，並彈性地運用督導的角色與策略，使督導過程產生更正向的功效。督導互動中雙方的認知架構，是了解督導策略是如何產生功效的重要因素，Loganbill, Hardy，和Delworth等人（1982）就指出作為一位督導者必需了解受督導諮商員是如何看待他的督導策略，才能明白所使用的督導策略的價值與影響為何。所以我們可以說「了解受督導諮商員在督導晤談中的內在想法與感受，是形成有效督導計劃的必要條件」。

目前許多諮商歷程的研究為了解諮商策略在互動過程中如何產生功效時，常是借助人際過程回憶的訪問方法（Interpersonal process recall）（許秀惠，民82; Fuller & Hill, 1985; Hill & O'Grady, 1985; Martin, et al., 1989），因為這種方式最能獲得個體在自然生態環境中，合理且直接的認知運作資料。在諮商督導的訓練過程中，訓練者也用「人際過程回憶」的方式對接受督導的諮商員進行訪問，使其談出在督導過程中沒有表達出的想法與感受，其後以這些訪問的資料來教導受訓中的督導將焦點放在諮商員較深入的層面上，並對這些層面進行了解（Borders, 1992）。因此本研究也採用「人際過程回憶」的方式來探討督導過程中督導者與諮商員對督導者所使用的策略、意圖，及諮商員的內在反應的知覺差異情形，以了解認知因素是否督導效能中扮演關鍵角色。

但是在過去的實證研究中一直未能找出直接的證據，支持有關諮商歷程研究中對認知因素的前述兩項假定（Martin, Martin, Meyer & Slemon, 1986; Martin, Martin, & Slemon, 1989），所以會對諮商員與案主在諮商過程中需否正確地知覺對方的意圖、與反應產生質疑，Hill（1990）認為知覺本身或許會受其他因素——如雙方對諮商目標認定的差異情形、及諮商員與案主在過程中是否注意觀察等影響，而造成彼此對諮商策略、意圖及案主反應等的知覺差異。因此除了針對雙方在人際互動過程中的知覺差異所造成的影響，同時也應對造成知覺差異之原因進行了解。所以本研究中除了探討督導與諮商員的知覺差異情形外，也從督導與諮商員對督導整體及過程中的期望與看法，及從事督導工作的經驗等，來了解造成知覺差異的可能原因。所以本研究希望了解下列問題：

- 一、督導者與諮商員對督導策略、意圖、及諮商員反應的知覺差異情形如何？
 - 二、督導者與諮商員對督導策略、意圖、及諮商員反應的差異情形，與督導者及諮商員自評的督導經驗間的關係如何？
 - 三、造成督導者及諮商員對督導策略、意圖及諮商員知覺差異的可能因素為何？
- 主要希望能了解督導者與諮商員在督導過程中的知覺差異情形及其與督導效果的關係、並探討造成此差異的影響因素，以了解在督導訓練中強調對二者知覺一致性的重要性，並提供諮商督導教育者及受訓中督導者的參考。

研究方法

本研究主要是採用人際過程回憶的方法，分別與督導及諮商員進行深入的結構式訪問，由訪問的錄音結果轉譯收集、分析資料。

一、研究對象

本研究中研究對象分為督導與受督導諮商員各六名，其中督導者皆為女性，三名是以已修習完「諮商督導理論實務」課程，目前正在各機構實習的博士班研究生，及另外三名為正在修習「諮商督導理論與實務」的博士班研究生，這兩組督導者的主要是在區分督導經驗的多寡。

六名接受督導的諮商員則為正在修習「諮商實務」課程、且已有實地接案經驗的碩士班研究生，他們的受訓課程與接案、受督導經驗均十分類似，五名女性，一名男性。

這些研究對象共配成六對督導——諮商員，其中配對的主要根據是每對督導——諮商員在近二個月內已有過三、四次左右的正式督導關係（包括個別諮商與團體諮商的督導過程），因為時間配合的問題，經驗較豐富的三位督導者之配對僅分別進行一次的督導過程回憶之訪談，其餘則進行二次。

二、研究過程

本研究之研究過程主要分成三部分：

首先對督導者與其配對的諮商員進行的督導過程錄影，督導過程中所討論的均為諮商員實地接案的過程；督導過程的進行方式，除了要求諮商員需於督導晤

談開始時以三至五分鐘的時間簡介所欲討論的案主情況與困境外，其餘部分的督導過程進行方式則依督導與諮商員過去所習用的方式進行，未作特定的要求。於每次督導過程結束後以開放式問句填寫個人對此次督導過程的感受。

第二部分則是於督導過程結束後六個小時內分別重播剛才督導過程的錄影帶，要求他們儘可能地回憶個人在當時的觀察、想法、及感受，分別對督導與諮商員進行訪問並加以錄音。訪問過程主要是採結構的訪問方式，其主要的流程及問句如下：

(一)對督導的訪問過程及問句：

1. 開始訪問之初：

「請問您個人對督導及督導工作的看法？」

2. 先播放諮商員介紹案主的三至五分鐘的錄影帶：

「在諮商員大致報告完這案主後，您對如何進行今天的督導過程是不是已經形成了一個架構或想法？這架構是什麼？」

3. 依序播放督導與諮商員的督導過程，每一段落始於諮商員的口語反應，止於督導的談話：

「諮商員在此表達些什麼？」

「這樣的表達是不是對督導有什麼特別的期望或其他的用意？」

「你在這裏作了什麼樣的反應？」

「是不是有你特別的用意或想法？」

「諮商員在這裏的感受如何？」

4. 於分別播放督導過程前、中、後各十分鐘的錄影帶全部結束後：

「你個人在這次督導過後的感受如何？」

「你觀察到諮商員在這次督導後的感受如何？」

(二)對諮商員的訪問過程及問句：

1. 開始訪問之初：

「請問您個人對督導及督導工作的看法及期望？」

2. 先播放諮商員介紹案主的三至五分鐘的錄影帶：

「在你大致報告完這案主後，你會期待今天的督導過程以一個什麼樣的架構或想法進行？」

3. 依序播放督導與諮商員的督導過程，每一段落始於諮商員的口語反應，止於督

導的談話：

「你在此表達些什麼？」

「這樣的表達是不是對督導有什麼特別的期望或其他的用意？」

「督導在這裏作了什麼樣的反應？」

「督導這樣的反應你認為是不是有特別的用意或想法？」

「你在這裏的感受如何？」

4. 於分別播放督導過程前、中、後各十分鐘的錄影帶全部結束後：

「你個人在這次督導過後的感受如何？」

其中第一項的問句是爲了搜集有關對督導的整體期望與看法，第二項問句則用以了解在這次督導過程的基本期望及事前希望進行的方向與架構，第三項的問句則用以搜集有關此段的互動內容、督導者的策略與意圖、諮商員的內在反應等方面的資料，第四部分則希望探討在督導過程結束後對督導過程的滿意情形。

最後的步驟則是將訪問過程的錄音內容轉譯成文字稿，參考國外文獻與另外二位曾修習督導理論與實務課程並實地行督導工作者再依每一段落的訪問內容加以編碼、歸類並進行分析。

三、研究工具

本研究所使用的分類工具有下列三種：

(一)督導策略分類系統

主要根據Rabinowitz, Heppener, Roehlke (1986) 研究中所提出的七類督導策略，並參考Loganbill等人 (1982) 和Miller (1982) 對七類督導策略的定義。爲求在本研究中的適用性，乃與二位曾修習諮商督導理論與實務課程，且有進行督導經驗的輔導研究所博士班研究生共同討論，且分別針對二份錄音帶逐字稿的內容進行分類，以求使研究者在進行歸類時，不會因個人對各類反應的解釋產生個人的偏差；且根據三人的討論及歸類的結果，增加三位都認爲應增加的細項（傾聽、解釋／說明、及示範），並修正各項的文字，會避免文意的混淆而刪去第二類中的詢問一項，但對七大類的分類方式則不作修改，最後將此系統修改爲：催化的（同理、認可／再保證、安慰／鼓勵、傾聽）、深入／收集資料的（探究、發問）、反映的（覆述、摘要、澄清）、面質的（挑戰、面質、異議）、指示的（指導、建議、教導、解釋／說明、示範）、加速改變的（引導、增強、喚起）、

概念的（重新架構、概念化、重新對焦）等七大類。

(二)督導意圖分類表

主要根據Hill和O'Grady（1985）的研究中發展出的「治療者意圖分類表」，將其中治療者與案主的字眼以督導及諮商員替代，並依三位評量者針對訪問過程逐字稿之實際分類結果，修正為：設限、搜集資料、提供資料、支持、集中焦點、澄清、希望、抒發情緒、認知、行爲、自我控制、感覺、洞察、改變、增強改變、抗拒、挑戰、關係、督導員及諮商員個人的需求等二十類。

(三)受督導者反應分類系統

主要與案主反應系統（Hill, Helms, Spiegel & Tichenor, 1988）相似，其中的各類反應主要可以分爲五大項，分別是：被支持、產生功效、受挑戰、負向反應、沒有反應。將其中案主的相關字眼分別以諮商員及督導相關的字眼替代，且經過三人共同討論及實地分類的結果，在產生功效一類中加入深思的一項，負向反應中加入焦慮、失望、跟不上、不同意、內咎等三項，在無法歸類中加入了有困惑但仍可以接受督導的處理策略一項，將此分類系統修正爲被支持（被了解、被支持、覺得有希望、情緒得以舒緩）、產生功效（覺察負向的想法或行爲、較能自我了解、釐清問題、覺察感受、願意負責、克服阻礙、產生新的觀點、獲得知識、學習新的行爲方式、深思的）、負向的反應（受挑戰、覺得害怕、感覺得更糟、陷入困境、缺乏方向、困惑、被誤解、焦慮、失望、跟不上、不同意、內咎）、沒有反應、無法歸類（有疑慮或困惑，但仍接受督導策略）。

四、資料分析

主要針對以「人際過程回憶」（IPR）的方式對督導與諮商員訪問而得的錄音資料，轉譯成逐字稿資料，先加以編號，編號的方式主要以每次進行IPR的段落爲單元，例如41-1-3，其中41代表第四組配對的第一次督導過程，1-3爲督導過程前十分鐘內的第三次互動段落，加註S與E分別爲區分督導或諮商員的訪問資料，故S41-1-03爲第四組督導者回憶其第一次督導過程的前十分鐘第三次督導與諮商員口語互動段落的資料。另外針對所有訪談段落均編上總碼，以利研究者蒐尋資料之便。

再將各段訪談資料先歸至下列各項下：

督導的訪問資料部分——

1. 督導觀察到諮商員在督導過程中的行為。
2. 督導觀察到諮商員對督導過程及督導本身的期望。
3. 督導在督導過程中所使用的督導策略。
4. 督導在使用此策略時的想法或意圖。
5. 督導觀察到諮商員在督導過程中的反應或感受。

針對諮商員的訪問資料部分——

1. 諮商員在督導過程中的行為。
2. 諮商員對督導過程及督導本身的期望。
3. 諮商員觀察到督導在督導過程中所使用的督導策略。
4. 諮商員覺察到督導在使用此策略時的想法或意圖。
5. 諮商員在督導過程中的反應或感受。

其中第一項的資料是在進行比對二者知覺差異時，檢核督導與諮商員對督導過程回憶的段落是相同的。而對第二、三、四、五各項進行編碼的工作。第二項對督導的期望部分以開放編碼的方式進行，第三、四、五項資料則分別以研究工具一、二、三為主要的分類參考。

將所有資料編碼後，檢核督導與諮商員有關三、四、五項的自陳資料一致性，主要的依據是編碼的相同與否，而第三、五兩項是依其的類別碼而非細項碼為判定一致與否的依據，以回答研究問題一。

進而以描述性資料的呈現方式，探討各組督導與諮商員對督導經驗的自陳資料，及與二者知覺差異的關係，以了解研究問題二。

最後，以訪問初始時受訪者提及對督導工作的看法與期望、及二組不同經驗的督導配對等因素進行討論，以回答研究問題三。

結果

在資料分析的部分，主要是以諮商員與督導的一次對話為段落，各組對督導—諮商員督導過程回憶的平均訪問段為27次，各組各次訪談次數見表一：

表一
各組督導過程回憶的訪談段落次數

代 號	總次數	前10分鐘	中間10分鐘	後10分鐘
11	26	6	9	11
12	32	8	14	10
21	25	4	9	12
22	25	4	14	7
31	46	17	13	16
32	29	5	14	7
41	23	10	9	4
51	22	7	7	8
61	19	5	7	7

一、督導者與諮商員的知覺差異情形

在分別比較各組督導者與諮商員在督導晤談中對督導策略、督導意圖及諮商員反應的知覺差異情形（見表二）後，我們有下列的發現：

表二
督導與諮商員知覺差異的段落次數：

項 目	代 號	11	12	21	22	31	32	41	51	61
	差異情形									
督導策略	完全不一致	4	13	6	7	14	9	14	10	7
	部份一致	10	12	9	9	15	11	5	2	7
	完全一致	12	7	8	9	17	9	4	10	5
督導意圖	完全不一致	15	23	12	16	20	15	19	10	9
	部份一致	6	6	8	7	18	11	2	6	7
	完全一致	5	3	5	2	6	3	2	5	3
諮商員反應	完全不一致	8	13	16	15	34	13	15	9	10
	部份一致	8	8	3	3	6	9	2	5	4
	完全一致	10	11	6	7	5	7	6	8	5
IPR訪問段落總次數		26	32	25	25	46	29	23	22	19

註：因有部分資料不全，所以各組中的三種差異情況的次數比值相加不一定等於訪談段落的總次數。

(一)在督導過程中的內隱因素—督導者運用督導策略意圖部分，督導者與諮商員的知覺差異情形較大，在可觀察的督導者所運用的策略部分則二者的知覺差異較小。

而在人際過程回憶的訪談中，我們發現在督導所運用的策略—督導意圖間並無固定的型態呈現，督導者會以不同的策略來傳達相同的意圖。例如：當督導者想表達對諮商員的支持與了解的時候，可能會以同理或認可、鼓勵等方式（ex.S61-2-02、S61-3-05、S31-1-15、S31-2-09、S51-1-01、S51-1-03），或以說明、建議（ex.61-2-05），發問但輔以肢體語言（ex.31-1-01、S21-2-03、S21-2-01）、及摘要（ex.31-1-05、21-3-02）等方式來表達。因此由督導所運用的策略是很難推估督導者的意圖。

(二)督導者與諮商員在督導過程中對諮商員反應的知覺完全不一致的情況相當多。而由訪談過程中我們可以發現：

督導者認為督導關係不像諮商關係一般，因此對諮商員的感受、反應部分會較為忽略。因此造成督導者與諮商員在對受督導者反應不一致狀況的最常見原因是督導者未注意、觀察、或覺知到諮商員的反應，尤其是在督導過程開始的前10分鐘，最常出現這樣的情況（ex.S21-1-03、S21-1-06；S31-1-07，S31-1-12；S51-1-01，S51-1-05；S61-1-01 to 04，S61-1-06 to 07）；督導者認為諮商過程的焦點是案主本身，所以諮商員需要對案主作引導，使其能覺察並統整自己的問題所在，但是督導是協助諮商員提供案主有效的服務，因此督導者認為諮商員在督導過程應主動發覺並提出自己的需求（S61-1-04、S11-4-01），觀察、注意諮商員的反應並不是督導的重點（S51-4-01），所以對此部分的訊息會較忽略，也會與諮商員的知覺產生差異。

(三)諮商員會根據對督導策略的知覺來作成督導晤談中的反應，而非根據對督導者意圖的知覺。

例如：當諮商員覺察督導是運用催化的策略（同理、支持、認可等）時，其反應多覺得自己被支持的（ex.E61-2-01、E61-2-05、E31-2-08）。但當督導者想以發問的策略且輔以肢體語言來表達認可的意圖時，諮商員僅知覺督導員在搜集資料，所以沒有特別反應、或是努力思考以產生新的觀點（ex.E21-3-02），而非提供支持時，諮商員甚至會認為督導者不了解他想獲得支持的期望，甚至會因此對督導過程產生負向的感受（ex.E11-1-4、E41-1-06）。因此督導者如何有效地運用督導策略來傳達其意圖，是督導訓練的重點工作。

二、督導過程的滿意程度

由督導者與諮商員在督導過程結束後立刻填寫個人對督導過程的感受，並於督導過程回憶的訪問結束後詢問受訪者個人在先前督導過程的感受，並加以錄音。由這些書面及訪問而得的資料中，我們有下列的發現：

(一)督導們均認為督導過程是愉快、輕鬆、順利的，但仍有些重點應是需加以調整的。

他們會希望督導的焦點能兼重案主與諮商員 (S3)、或是事先澄清督導的目標 (S6)、對所用言詞應較不犀利些 (S5) 等，也有督導因為個人對使用某些督導技術時較不能習慣，期許自己能克服這因個人限制所產生的影響 (S2)；督導也會擔心諮商員對督導的意見過於順從，會限制諮商員本身的發展，也與督導者不期望自己扮演權威者角色的認知產生衝突 (S3)；此外，有督導者在面對諮商員期望他介入的個人事件或困擾情緒的處理時，產生內心的掙扎 (S3、S4)。

(二)接受督導的諮商員均一致認為在此次的督導過程中能感覺被了解、肯定、支持，可以幫助他們建立信心、看到自己的盲點或矛盾的地方、並澄清諮商的觀念。

但是由於有的督導者在過程中不斷地以問句引導諮商員去思考，會使諮商員覺得很辛苦 (E3)、甚至認為問題太難了 (E1)、自己跟不上督導的步調，來不及思考 (E5)，也希望督導在說明或解釋的時候能留些時間與空間讓諮商員多思考，使諮商員在督導過程能經過思考而產生心得 (E2)。

(三)督導過程的後半段回憶訪談中，諮商員對督導策略的知覺與反應較為正向。中段時則諮商員的反應較為負向，且督導者與諮商員的知覺差異較大。

由督導過程回憶的訪問資料中諮商員的反應來看，不論諮商員自陳或是督導觀察諮商員在督導過程中反應的資料中，我們都可以發現一個趨勢，對督導過程的最後十分鐘的互動中，諮商員的反應多為被支持或是產生督導功效 (ex.E12-3-1 to 6、E31-3-7 to 12、E31-3-6 to 16、E4-3-3, 4、E5-3-6 to 8、E61-3-5 to 7)。

而中間的十分鐘則較多負向的反應產生 (ex.E22-2-5、E32-3-1)，但此時督導觀察與諮商員自陳的結果也會產生較大的差異，可能的情況包括：這個階段常

是督導針對諮商員處理的狀況作進一步的分析或挑戰，諮商員雖感到有壓力，但仍會將這樣的過程視為一種學習新知識、行為方式的經驗，但督導卻感受諮商員出現受到挑戰或是焦慮等較負向的反應（ex.S21-2-12,S51-2-02），這可能與前述督導者希望所用言詞較不犀利些的期許，與挑戰諮商員時的語氣、言詞之衝突有關；但有時候因為督導者並未注意到諮商員個人對督導的期望，使諮商員的期望一直得不到滿足，或是有未表達出個人的不同意見，因此諮商員呈現失望或不同意的負向反應，但督導者卻觀察諮商員的感受是被支持或產生功效（ex.S12-2-10）。

（四）督導者與諮商員在督導過程中對督導者的策略與意圖的知覺產生差異情形時，不一定會造成與諮商員負向的反應。

在過程回憶的訪談過程中我們可以看到，當諮商員督導策略與意圖知覺與督導自陳內容有差異時，並不一定會造成諮商員負向的反應（ex.61-1-02，06，07，51-1-02，31-1-14，21-1-03，21-2-5，11-2-8），甚至有的時候會產生督導與諮商員都一致認定為正向反應的情況（ex.21-2-9，32-3-01）；而雙方知覺沒有差異情況產生時，也諮商員也不一定會產生被支持或是有功效的反應（ex.11-2-7，21-1-2，21-2-7，31-3-1，51-1-07）。由這些資料看來，督導者與諮商員對於督導策略與意圖或是諮商員反應的差異情形並不能推測可能的督導經驗，常常需考慮到諮商員此時對督導策略的期望，及督導者與諮商員間過去的督導經驗與督導關係，因為訪問過程中有督導者認為雖督導晤談中，雖然不清楚諮商員對此段互動的反應為何，但是由於過去彼此滿意的督導經驗及互動關係，會讓他對諮商員的反應有信心（ex.S21-1-2），應該是偏正向的反應。

三、造成督導者與諮商員知覺差異的可能影響因素

（一）對督導工作或督導本身的整體看法與期望

在諮商員對督導策略期望的訪問資料中，受訪的諮商員認為在督導過程中希望能夠看到自己的盲點（E3、E4、E6），並且督導能針對疑惑、困境提供答案、具體的建議或指引（E1、E2、E3、E5、E6），或引導自己從不同的角度來看案主的問題或諮商過程（E5、E6），也希望藉由督導的過程中來檢核自己的優缺點，並由督導那兒得到支持與肯定（E2、E5、E6），甚至督導會和諮商員分享個人的諮商經驗（E6），但不希望有被批判、被監督的壓力存在（E5）。

而受訪的督導則認為督導應是能協助諮商員有效地使用合理的技術與方法來進行諮商（S1、S3、S5、S6），也可以是一位支持者（S2），但焦點不只在案主的身上，也可以在諮商員個人的身上（S1、S2、S3），但後者不是督導中的主要部分（S4、S6），此外也會希望與諮商員建立一種同儕、雙向學習的督導關係（S2、S3）。

我們會發現在整個督導過程中，如果督導者與諮商員的期望一致時，則諮商員會產生正向的反應。在諮商過程中當諮商員表現出期望督導者給建議、提供方向、評估方法的適合與否，會因督導的知覺與策略的不同而產生下列不同的情況：

1. 諮商員希望得到建議，督導未察覺諮商員的期望（ex.S11-1-4、S21-2-2、S31-2-2、S32-1-7、S41-1-9、S51-2-4）。
2. 諮商員希望得到建議，督導察覺到這個期望，但未直接使用可滿足諮商員此期望的策略（ex.S12-2-2、S21-1-8、S31-1-13、S51-2-1、S61-2-3）。往往常用的策略是將問題拋回去給諮商員，以反問的方式要求其多思考。而諮商員對此情況的反應卻因出現時段不同而有差異，在督導的前10分鐘時，諮商員會有失望的感受（ex.E12-2-13、E21-2-1、E22-2-7、E31-1-10、E51-2-7、E61-3-2），覺得督導不能注意、了解他的期望；但是到督導過程的後10分鐘時，諮商員較少期望督導者繼續提供建議，反而是督導主動提供較多的教導與建議（ex.21-3-7、31-3-11、61-3-3 to 7）。
3. 當諮商員希望得到建議，督導也覺察到諮商員的期望並給予建議（ex.21-2-2、31-3-6、61-2-2），諮商員多有被了解的感受；但若諮商員並不同意督導所給予的意見或看法（ex.E11-3-1、E41-2-8、12511、13512）時，諮商員則會產生負向反應。

所以由此我們可以看出可能受訪諮商員的發展層級正在依賴督導的階段，所以十分希望得到建議與教導時，也同時希望督導的所提的意見看法可以支持諮商員的作法或診斷；但督導認為督導的重點應在如何維護案主的福祉上，所以對諮商員的需求或期望常會較不注意、或不予以反應。而督導也會希望能協助諮商員的專業能力的成長，但會比較希望諮商員較自立、產生自己的思考，所以常不會直接給答案或建議，而是希望能引導諮商員以不同角度來思考如何面對、診斷問題、使諮商更有進展，所以常用的反應是深入地了解問題、或引導等策略，以求

使諮商員產生更多的洞察。

但是當諮商員與督導者都堅持個人不同的督導期望時，可能會使二人在督導互動中完全無法產生溝通的功效，因此若能針對督導者與諮商員雙方的督導期望作澄清，讓雙方的期望達成共識，才會有助於督導效能的達成。

(二)對督導策略與意圖的看法

督導員或諮商員對某些督導策略的看法之差異情形，也會使雙方在互動過程中產生不同的知覺。例如督導認為使用「面質」或「挑戰」的督導策略來協助諮商員探討問題時，諮商員會產生負向的反應，但是諮商員自陳的感受往往是對個人是有幫助的，足以產生督導的功效（ex.21-3-7、31-1-8、12）。反之，有時候諮商員有負向的感受時，督導卻會認為諮商員產生督導的功效是有被支持、了解的感覺，（ex.31-1-3、51-2-4、61-2-3、6）。這些段落中通常諮商員、督導二人對督導對督導策略、方式本身的知覺並無差異，但是二者對督導意圖有較大的差異存在的。

而另外一個值得注意的現象是在本研究中當諮商員個人所知覺到的督導者意圖有不認同的看法時，他們都不會在督導晤談中表達個人的不贊同，而將督導的看法視為可以參考的方向（ex.E31-2-4、6），或是以「這個建議很好，但是....」的間接方式來表達自己的不認同（ex.E22-2-7、E51-2-4、E51-3-1）。但隨著互動的增加，督導也會漸漸感受到諮商員的不贊同或困惑（ex.S31-2-6），而改採鼓勵、支持的方式（ex.S31-2-7、S51-3-4），至此整個督導關係會開始有轉變，諮商員感受較多的支持與了解（E31-2-8、11、12），也較易產生督導的功效（E31-2-9）。可見督導雖和諮商的強調、處理重點不同，但是同盟的工作關係仍是會增進督導與諮商員的彼此了解、產生督導功效的催化劑。而且督導關係也像諮商關係一樣會有發展的階段，隨著互動過程的增加，諮商員與督導間才會出現意見不一致的地方，但是經由調整過後，督導過程結束通常的反應都是被支持、認可的，這與前面發現在督導最後十分鐘的過程中不論諮商員或是督導都認為諮商員的反應是較正向的結果是相符的。

(三)督導者經驗與督導角色認定

另外也發現當過程中督導會注意到諮商員與自己對督導過程的目標認定或期望進行方向不一致（ex.S1、S3、S4、S5、S6），此時督導通常會主動與諮商員進行對督導目標的澄清與確定的工作，在澄清的過程中常會使諮商員產生困惑、焦

慮、不同意等感受，但討論過後會接受督導的看法。可是彼此對角色的認定上，督導仍是常是一較主動、教導的角色，而諮商員多為學習、且順從的狀況，所以在發現彼此看法不一致時，督導會做澄清、再確定的工作，但諮商員很少就此部分作明確的表達。由訪問的資料中，我們發現督導的經驗也會產生影響，其中目前已修習完督導課程且有較多督導經驗的二位督導的過程中用在對督導目標或期望進行澄清工作的次數明顯多於另外二位督導，且她們都表示因為對督導目標、進行方式有明確的架構與看法存在（S41-4、S51-4、S61-4），相反地，一位目前尚在修習課程的督導表示，個人對督導角色表現較權威、或教導的時候，較不能自在地表達。

另外也常見督導者使用說明或解釋的策略來協助諮商員對自己的諮商行爲產生覺察、進而產生實際的改變（ex.S21-3-2、S31-3-3、S51-2-3），這可能和督導對自己督導角色中教師成份的認定有關。

綜合以上的資料，我們會發現對督導整體、意圖的期望對督導與諮商員在對督導策略、意圖或是諮商員的反應知覺差異上都產生影響，而督導經驗及對督導角色的認定也會對彼此的反應與知覺產生影響。

結論與建議

本研究針對六組督導者與諮商員九次督導過程中的知覺差異進行初探研究，所得的結論如下：

- 一、在督導過程中的內隱因素—督導者運用督導策略意圖部分，督導員與諮商員的知覺差異情形較大，在可觀察的督導者所運用的策略部分則二者的知覺差異較小。而督導者所運用的策略—督導意圖間並無固定的型態呈現，督導者會以不同的策略來傳達相同的意圖。
- 二、督導者與諮商員在督導過程中對諮商員反應的知覺完全不一致的情況相當地多。
- 三、諮商員會根據對督導策略的知覺來作成督導晤談中的反應，而非根據對督導者意圖的知覺。
- 四、督導們均認為督導過程是愉快、輕鬆、順利的，但仍有些重點應是需加以調整的。接受督導的諮商員均一致認為在此次的督導過程中能感覺被了解、肯

定、支持，可以幫助他們建立信心、看到自己的盲點或矛盾的地方、並澄清諮商的觀念。

- 五、督導過程的後半段回憶訪談中，諮商員對督導策略的知覺與反應較為正向。中段時則諮商員的反應較為負向，且督導者與諮商員的知覺差異較大。
- 六、督導者與諮商員對督導整體、督導策略的意圖之期望、督導者從事督導的經驗及對督導角色的認定對雙方在督導過程中的知覺有影響。

根據上述研究結果歸納出下列幾點建議，希望能成為諮商督導訓練的參考：

- 一、在督導訓練過程中須重新澄清督導的角色與功能，因為訪問中督導者均強調對個人督導的重點放在增進諮商員的專業能力以維護案主的福祉上，所以對諮商員在督導過程中的反應常會忽略，或許下列的問題值得作一步的探討：
 1. 「諮商員的反應與督導效能間的關係如何？」，及其在督導訓練中的重要性為何，
 2. 除此之外，要借助那些因素才能產生督導效能呢？此外，若能在督導進行之前，讓督導與諮商員對督導的目標與功能達成共識將可減少雙方知覺的差異，也可以使諮商員降低對督導關係、過程的困惑，在有限的督導時間內減少對彼此目標摸索的時間，以期產生較佳的督導成效。
- 二、在研究中並未發現督導策略、意圖或諮商員反應間呈現一固定的模式，或許在未來我們需要重新探討諮商員與督導者在督導過程中訊息處理過程的影響因素為何；另外，需注意的是督導會以不同技巧來表達相同的意圖，但是達到效果（諮商員的反應）卻不相同，所以應注意加強督導的技巧訓練，以求其能靈活地運用策略，正確地傳達所欲表達的想法，並探討各種督導策略對諮商員產生的影響為何。
- 三、在研究中發現諮商員在督導過程中常不會表達出個人內在不贊同的意見，對督導而言，可以在督導過程中藉由建立安全信任的督導關係，以協助諮員對自我產生更多的覺察，並學習表達個人期望與需求，將有助減少雙方的差異。而正在接受督導的諮商員也應該能注意到自己對督導不同意見的反應情形，並試圖找出可以讓自己獲得真正學習效果的反應方式，以免因為不表達個人不同的意見而失去學習的最佳契機。

雖然從本研究的結果顯示在督導過程中仍存在許多疑惑需要進一步的探討，但是不論研究的發現或疑問都與督導實務有不可分的關係，所以希望這樣的研究

可以獲得督導或督導訓練者的共鳴或異議，使得督導工作與制度可以更受專業工作者的重視。

而本研究的方法應用的部分，發現受訪者隨著訪問的進行，在對督導過程的回憶時會較注重受訪者在督導晤談中原本未注意的層面，所以用錄影帶對督導過程進行回憶訪問方式會使的後半段的訪談結果會產生影響（S41-1-05），在應用研究結果時需注意訪談時間先後所造成的差異；在督導效果的評量時，僅以滿意度來探討知覺差異所造成的影響，此評量工具可能無法含括督導效能的所有層面，未來仍需進一步的修正；而本研究中的督導者年資多為新手督導員，若能增加資深經驗的督導員作為研究對象，則可進一步探討督導工作的經驗對督導者及諮商員之知覺差異的影響。

有關研究工具方面，因督導過程研究的工具尚未發展完善，因此本研究的二項研究工具—督導意圖分類表及受督導者反應分類系統，乃根據諮商歷程研究中常用之「治療者意圖分類表」及「案主反應系統」修改而來，但是諮商過程與督導過程並非完全雷同，因此針對督導過程發展研究工具，應是諮商督導研究的努力方向之一。



參考文獻

- 許秀惠 (民82) 諮商歷程中諮商員意圖與口語反應之分析研究。國立彰化師範大學輔導研究所碩士論文。
- Berger, S. S., & Buchholz, E. S. (1993). On becoming a supervisee: Preparation for learning in a supervisory relationship. Psychotherapy, 30(1), 86-92.
- Borders, L. D. (1992). Learning to think like a supervision. The Clinical Supervisor, 10(2), 135-148.
- Fuller, F., & Hill, C. E. (1985). Counselor and helpee perceptions of counselor intentions in relation to outcome in a single counseling session. Journal of counseling Psychology, 32(3), 329-338.
- Glassi, J. P., & Trent, P. J. (1987). A conceptual framework for evaluating supervision effectiveness. Counselor Education and Supervision, 26(4), 261-269.
- Hill, C. E. (1990). Exploratory in-session Process research in individual psychotherapy: A review. Journal of Consulting and Clinical Psychology, 58(3), 288-294.
- Hill, C. E., Helms, J., Spiegel, S. B., & Tichenor, V. (1988). Development of system for categorizing client reactions to therapist interventions. Journal of Counseling Psychology, 35, 27-36.
- Hill, C. E., & O'Grady, K. E. (1985). List of therapist intentions illustrated in a case study and with therapist of varying theoretical orientations, Journal of Counseling Psychology, 32(1), 3-22.
- Krause, A. A., & Allen, G. J. (1988). Perceptions of counselor supervision: An examination of Stoltenberg's model from the perspectives of supervisor and supervisee. Journal of Counseling Psychology, 35(1), 77-80.
- Loganbill, C., Hardy, E., & Delworth, U. (1982). Supervision: A conceptual model. Counseling Psychologist, 10(1), 3-42.
- Martin, J. (1985). Information processing: Toward an information-processing theory of client change in counseling. Counselor Education and Supervision, 25(2), 107-121.

- Martin, J., Martin, W., Meyer, M., & Slemon, A. G. (1986). Empirical investigation of the cognitive mediational paradigm for research on counseling. Journal of counseling Psychology, *33* (2), 115-123.
- Martin, J., Martin, W., & Slemon, A. G. (1989). Cognitive-mediational models of action-act sequences in counseling. Journal of Counseling Psychology, *36* (1), 8-16.
- Miller, R. (1982). Commentary-Supervision: A conceptual model. Counseling Psychologist, *10* (1), 47-48.
- Rabinowitz, F. E., Heppener, P. P., & Roehlke, H. J. (1986). Descriptive study of process and outcome variables of supervision overtime. Journal Counseling Psychology, *33* (3), 292-300.
- Schimit, J. J. (1984). Counselor intentionality: An emerging view of process and performance. Journal of Counseling Psychology, *31* (3), 383-386.
- Stoltenberg, C. D., & Delworth, U. (1987). Supervising Counselor and Therapist: A Developmental Approach. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Worthington, E. L., & Roehlke, H. J. (1979). Effective supervision as perceived by beginning counselor-in-training. Journal of Counseling Psychology, *26* (1), 64-73.



The Difference between the Perceptions of the Supervisor and the Supervisee during Supervision Processes

Shain-Ju Shih

Counseling Center of National Chiao-Tung University

ABSTRACT

Counseling Supervision is an interpersonal communication and influence process. Although the role and functions of the supervisor are different from those of a counselor, the supervisory skills and attitude are similar to the ones needed in counseling. This study explored how the perception -- an important factor in counseling -- will affect the supervisory process.

There were 9 supervision interviews conducted by six pairs of matched supervisors-supervisees. Using videotapes of these interviews stimulated supervisors and supervisees individually, recalled their thoughts and reactions during the supervision process. By analyzing qualitative data, we concluded the following:

1. The differences between the supervisor's and the supervisee's perceptions of supervisor intention are more than the perceptions of supervisory strategies. But we couldn't find a pattern of the relation between the supervisor's intention, and the supervisory perceptions.
2. Both the supervisor's and the supervisee's experiences were positive.
3. The factors that make the supervisors' perceptions different from the supervisee's were:
the expectation of supervision, the role of the supervisors, supervisory intention, and the supervisors' experience.

Key words and phrases: supervision process, perception, supervisory intention, supervisory strategy, and supervisee's reaction