

當諮商新手遇見兒童個案：一個探索性的研究

王麗斐

國立台中師範學院

王文秀

國立新竹師範學院

羅明華

國立台中師範學院

摘要

國內國小輔導工作長期被詬病於其專業效能的無法發揮，究其主要原因與其缺乏有效能的兒童諮商員教育訓練有關。許多國小輔導工作者抱怨目前的兒童諮商員教育課程，過於成人化與不夠本土化，無法有效並實際運用於國內的國小輔導工作之中。此外，研究者於整理過去的文獻時發現，不論國內或國外，當今的諮商輔導學界，在諮商員的教育訓練或諮商效能的研究，均偏重在成人個案身上，而缺乏對兒童諮商工作與兒童諮商教育的研究與關心。

有鑑於此，本研究乃針對兒童諮商新手的個別諮商工作經驗，進行一個初探性研究，以作為未來相關研究之參考。本研究透過邀請的方式，共募得七名（全為女性）某師院輔導組三年級學生於其下學期修習兒童諮商實習課程中，自願參與本研究。研究中透過對研究參與者於進行諮商工作前與諮商工作結束後之訪談，以及每週兒童個別諮商工作重要事件報導（其中包括最衝擊、最挫折、與最有成就的經驗），以瞭解這些諮商新手在面對兒童個案過程中，所經驗到的各式挑戰及其反應。研究結果除了解挑戰兒童諮商新手的事件為何，以及其所因應的內在（認知與情緒）與外在（因應行為）反應外；研究結果更發現，兒童諮商工作經驗對諮商新手的自尊與對諮商工作的認同具關鍵性的影響。「兒童個案的正向vs負向反應」與「諮商有進展vs無進展」對諮商新手在兒童諮商工作的「挫折性經驗」與「成就性經驗」最具預測性效果。研究結果的討論，以及對未來研究與兒童諮商員教育的建議，將詳細於本文中呈現。

關鍵字：個別諮商、諮商新手、兒童個案

壹、緒論

目前國小諮商輔導人力專業性不足與功能的無法發揮，已是不爭的事實（陳若璋，1994；鄭熙彥，1992）。由於諮商輔導工作的專業化，建基於其專業教育的實施，因此如何加強與培育國小諮商輔導專業人才，實為國內諮商輔導教育工作者當前重要的工作之一。

根據陳若璋（1994）的研究分析，目前國內諮商輔導的教育課程安排，多為一般性與普遍性的課程設計，較缺乏多元性與專門適用其諮商對象的特殊課程內容。吳秀碧與梁翠梅（1995）訪談學士級準諮商員時，發現從事兒童諮商工作的諮商新手，普遍認為其過去的諮商訓練與教育過於「成人化」、無法直接運用於兒童個案身上，並期望未來能加強有關兒童個案特質與特定兒童諮商技術的學習與訓練。

同樣地，研究者在整理過去文獻資料時，也發現長期以來，不論國內或國外，不管在諮商員的教育訓練、或諮商效能的研究，均偏重在成人個案身上，而缺乏對兒童個案與兒童諮商教育的研究與關心（Corey, Corey, Callanan, 1993；Kaczmarek, & Wagner, 1994；Kazdin, 1993；Wagner, 1994）。近些年來，雖然有少數文獻開始強調要重視兒童諮商與兒童諮商員教育的特殊性，但這些觀點均非實徵性研究的結果，常僅是作者個人的原則性觀點與建議（如重視兒童的「學生」角色、認知能力…等），並未提出具體的作法與實際運用的說明（如Stern & Newland, 1994；Thompson & Rudolph, 1992）。這樣的現象似乎顯示著，目前對於兒童諮商與兒童諮商員教育「宜重視其特殊性」的觀點，仍只停留在諮商新手的期待與少數專家學者的呼籲，而其真實性與具體性如何，則仍待更多的研究來探索與驗證了。因此，為提昇兒童諮商工作的品質，實應對兒童諮商以及其特殊性的內涵加以有系列的研究與探討。

由於諮商新手在從事兒童諮商實務工作時，所遭遇到的挑戰最多，對兒童諮商工作的困境最敏感，其反應也最能顯示出初學者的需要與真實性。因此，若欲透過瞭解兒童諮商工作的特殊性，進而發展出較適合兒童諮商員教育的訓練模式，首先宜從探索與了解諮商新手在從事兒童諮商工作時，所遭遇到的各式挑戰

與困境，以及其所因應的內在與外在的反應的研究做起。由於「重要事件報導法」(critical incident technique)一直廣泛地被運用於諮商歷程的研究 (Heppner, Kivlighan, & Wampold, 1992)，並且被認為是探索與了解研究參與者主觀世界最有效與可靠的研究方法之一 (Wooley, 1986)。因此如能透過諮商新手對其在兒童諮商工作的重要事件的報導與探究，也就是說，如能進一步了解到諮商新手在面對兒童個案時，有哪些造成他們的衝擊、挫折、與成就性經驗的重要事件，以及他們面對這些事件所形成的主觀看法、感受與反應的內涵，將有助於兒童諮商教育工作者，更明確地了解到如何針對兒童諮商新手的需要來設計與安排訓練課程。如此一來，對於兒童諮商教育長期被詬病於課程過於「成人化」、無法有效運用於兒童諮商員身上的問題才能有效地被處理。只是這樣的議題，所涉及的層面相當廣泛而複雜，實非進行一、兩個研究便可回答上述問題。兒童諮商心理學者Hoag 與 Burlingame (1997) 便建議此類議題的研究，宜透過一系列對(1)兒童諮商新手本身、(2)與有經驗的兒童諮商師經驗比較、以及(3)與成人諮商新手經驗的比較的比較的研究過程中來了解，其中又以對兒童諮商新手本身進行的研究宜優先從事。

因此，基於上述種種緣由，本研究擬對諮商新手的兒童諮商經驗，先進行一個初步的探索性研究，透過重要事件的報導，來了解諮商新手在從事兒童諮商工作時，所經驗到的各式挑戰，以及其所因應的內在與外在的反應。並透過這樣的了解與發現，以作為未來相關研究之基礎與參考。

名詞釋義

兒童諮商：所謂「兒童諮商」指的是，對六至十二歲年齡、就讀國小階段的兒童個案，所進行的諮商工作。在本研究中的「兒童諮商」，將專指以真實國小兒童個案為對象的一對一個別諮商工作。

諮商新手：所謂「諮商新手」指的是，在校就讀諮商、輔導相關科系，並且正在學習有關於諮商、輔導相關實務的學生。在本研究中的「諮商新手」將專指，就讀國內師範學院大學部初等教育系輔導組、過去不曾從事兒童諮商實務工作，並且在研究過程中，實際與真實的兒童個案進行個別諮商工作的大學在校學

生。

挫折性事件：所謂「挫折性事件」在本研究指的是由研究參與者所報導的負向挫折性事件，也就是在兒童個別諮商工作中，讓諮商新手經驗到最挫折的事件。這樣的事件所帶來的影響與衝擊，多傾向於負向的情緒經驗。

成就性事件：所謂「成就性事件」在本研究指的是由研究參與者所報導的正向成就性事件，也就是在兒童個別諮商工作中，讓諮商新手感到最有成就感的事件，這樣的事件所帶來的影響與衝擊多傾向於正向的情緒經驗。

衝擊性事件：所謂「衝擊性事件」在本研究指的是由研究參與者所報導的可為正向也可為負向的衝擊性事件，也就是在兒童個別諮商工作中，讓諮商新手經驗到最被衝擊的事件。這樣的事件所帶來的影響與衝擊，可以是正向的、也可以是負向的情緒經驗。

貳、研究方法

研究設計

本研究的目的是為探索與瞭解諮商新手在從事兒童諮商工作時，所經驗到的各式挑戰，以及其所因應的內在與外在反應。由於過去長期缺乏此類的相關性實證研究，因此，為能較真實地了解到諮商新手，在面對兒童諮商工作時的主觀經驗世界，除以「重要事件報導法」邀請研究參與者每週以書面紀錄的方式，記載其衝擊性、挫折性與成就性的兒童諮商經驗外，並增加期初與期末的訪談來協助資料蒐集的完整性，也就是在研究過程中，將透過以下步驟來達成目標：(1)在兒童諮商工作開始前，進行第一次訪談。此次訪談的目的除了解研究參與者在從事兒童個別諮商工作前的基本狀況與其對此一諮商工作的期待外，另一重要目的為與他們建立投契（rapport）與信賴的關係，使研究參與者在研究的過程中，能感到安全、並願意與研究者分享其較深入的內在主觀經驗。(2)邀請研究參與者根據研究者所提供的自編表格（個別諮商經驗紀錄表），在十週的兒童諮商實務工作裡，每週紀錄其衝擊、挫折與成就性的諮商工作經驗，以及其因應的內在（認

知與情緒)與外在反應(因應行爲)。(3)於十週諮商工作結束後,與研究參與者進行第二次訪談。訪談的目標除了解研究參與者對其兒童諮商經驗的詮釋外,並與他們澄清、討論研究者由其紀錄資料所整理出的一些不清楚或特定的現象,以達資料的完整性。資料蒐集後,並透過CQR(「共識質的分析法」; consensus qualitative research: CQR, Hill, Thompson, & Williams, 1997)進行一系列資料整理分析,以獲得對研究問題的瞭解。

研究參與者

學士級諮商員目前為國內諮商輔導界,特別是小學輔導工作最主要的人力來源(吳秀碧, 1994; 劉淑慧, 1995);再加上,國內主要兒童諮商員的教育與訓練,來自九所師範學院初等教育系輔導組(以下簡稱為師院輔導組),故本研究將兒童諮商新手的研究對象,選擇以大學層級的師院輔導組學生為主。

於第一次訪談時,共邀得13名(全班21名)某師院輔導組三年級下學期、即將進入兒童個別諮商實習的學生自願參與本研究,不過真正持續參與完整的全程研究則僅餘七名(全為女性)。所有研究參與者過去均不具有兒童諮商工作的經驗。在研究過程中,研究參與者每週前往同一所國小的輔導室,持續進行為期十週、每週四小時的兒童個別諮商實務工作,每人每週平均有二人次的兒童個別諮商工作。

兒童個案的來源,為級任老師、輔導室工作人員、或研究參與者認定需要接受協助之學童,透過實習學校之輔導室安排,由研究參與者提供為期十週的個別晤談。來談的兒童個案共14位,其中低年級三位,中年級六位,與高年級五位。男生13位,女生一位。主訴問題為外向性行爲問題三位,內向性行爲問題四位,學業適應問題五位,心智障礙學童一位,與其他(關係建立)兩位(註:此分類係採吳武典於1985年所提出之「學校適應困難學童」分類標準,由研究參與者自行分類)。其中一位兒童個案之主訴問題分屬於兩個類別之中。

研究工具

主要的研究工具有二,分別為研究者根據研究目的所自編的「個別諮商經驗」

記錄表，與兩份（諮商工作進行前與結束後）訪談大綱。茲說明如下：

「個別諮商經驗」記錄表：此表為研究者根據研究目的所自編的紙筆記錄表。研究參與者於每週個別諮商工作結束後填寫。記錄表的內容除填寫本週諮商個案之基本資料（如晤談個案量、個案性別與年級人次、主訴問題…等）外，並記錄自己在該週所經歷到最衝擊、最挫折與最有成就的兒童個別諮商工作經驗。記錄內容包括事件、與當時的內在（想法與感受）和外在（因應行為）反應，以及所希望獲得的協助與對自我的期待。

訪談大綱：訪談大綱為研究者根據研究目的，為更有效與深入蒐集諮商新手的兒童諮商工作經驗而設計。訪談大綱有兩份：第一份的訪談架構為(1)研究目的與疑惑的澄清，及參與研究動機的瞭解與強化；和(2)了解其面對即將開始的兒童個別諮商工作心情、期待與因應狀況。第二份的訪談架構則為(1)以開放式問題的方式，由研究參與者自我詮釋其兒童個別諮商工作經驗；與(2)研究訪談員根據第一次訪談資料與十週「個別諮商經驗」記錄表，所整理出的特定或不清楚的問題，對研究參與者進行深入的追蹤訪談。

研究流程

對研究參與者的招募與保護措施：由於部分研究者擔任研究參與者目前或未來可能的授課教師，為保護學生的學習權益，並避免威脅到學生參與研究的自主性，因此開始與準研究參與者接觸時，即由非該校之研究成員擔任聯繫、招募與訪談的工作。並且在研究歷程中，特別強調參與的自願性（可隨時中止參與研究的權利，並且不威脅其個人權益）、資料的保密性（書寫資料將交由工讀生打字、所有個人化資料均以編碼代替、該校教師將不知道其是否參與研究、研究資料的分析工作，將在學期結束與授課教師送出成績後進行、……），以及絕不影響其現在與未來的學業成績與師生關係…等。

資料的蒐集：本研究資料的蒐集，包含訪談與每週「個別諮商經驗」記錄表。在訪談方面，江文瑜（1997）指出：目前國內質性研究常見的困境之一，為過度使用大學或研究生層級的初學訪談員，所造成的資料過於表面化、缺乏深入性的弊端。因此，為避免重蹈覆轍，本研究的訪談員由曾修習並從事過質性研究

與訪談工作多次，且具有諮商員教育博士學位之研究員擔任訪談工作。

第一次訪談時間於兒童個別諮商工作進行前實施（87年3月15日），共13位研究參與者接受訪談；第二次訪談則於兒童個別諮商結束後兩週實施（87年6月19日），共七名研究參與者接受訪談。研究結果係根據此七位全程參與研究之研究參與者所提供的資料進行分析。

在「個別諮商經驗」記錄表，係由研究參與者於每週個別諮商工作結束後、盡量在24小時內填寫完成，並於隔週週一繳交給工讀生，再郵寄給不在該校任職之研究者整理。為達保密與安全的效果，所有的訪談與書面研究資料，均交由非該師院之工讀生轉錄為逐字稿並輸入電腦，所有工讀同學於謄稿前均被要求，並承諾同意遵從保密與謄稿注意原則。

資料分析與整理：本研究之資料採CQR(Hill, et al., 1997)的質性資料分析法分析。CQR是奠基於發現取向(discovery-oriented approach)的研究法(Mahrer, 1988)和使用一組人(至少兩名研究者擔任組內初始資料分析者與一名研究者擔任組外資料分析檢驗者)對資料分析達成共識性看法的質性資料分析法。一般來講，CQR特別適用於小樣本，也就是想對研究參與者的觀點，作深入性的探索研究之用(Hill, et al., 1997)。故，此一研究分析法十分符合本研究之需要。在本研究資料分析過程之初，係先由兩名研究者(均擔任師院輔導組課程的講師，一為諮商心理學博士、另一位目前於輔導博士班就讀)，組成初始資料分析小組，進行分析資料的工作，直到兩位研究者對所有的資料初步分析與分類架構達共識性的看法後，接下來各自進行所有資料的分析。之後，兩位研究者再根據自己分析後的結果與對方檢核討論，直到所有結果達一致性的結果。最後，再由另一位研究者(擔任師院輔導組課程的講師，並具諮商員教育博士學位)擔任組外資料分析檢驗者，進行資料分析結果的檢核。所有的分類架構與分析結果均持續被修正，一直到能對資料做最適切的呈現為止。本研究所得的最後研究結果即為三位研究者的共識性觀點。

參、結 果

研究結果是根據七位諮商新手，在十週的兒童個別諮商經驗中，所記錄的51個衝擊事件、56個挫折事件、43個成就事件、以及「諮商工作前」與「諮商工作結束後」的訪談資料，以CQR質性資料分析法所得。結果係依據諮商新手在兒童諮商工作中的「衝擊性經驗」、「挫折性經驗」、與「成就性經驗」三類經驗陳述於下。所有的研究結果，將以「事件」與「諮商新手的反應」的架構呈現，而「諮商新手的反應」則再細分為「認知」、「情緒」、與「因應行為」三個類別呈現。

兒童諮商新手的衝擊性經驗

關於諮商新手在十週的兒童個別諮商工作所提及的衝擊性經驗，經資料分析與討論後，結果整理如表一。

表一 兒童諮商新手的衝擊性經驗

衝擊性事件	兒童諮商新手的反應		
	認知	情緒	因應行為
一、CI出現負向、不合作、說謊行為	一、與CI有關的想法	一、對CI的情緒	一、CO對待自己情緒的行為
1.CI出現不想談、不知道、或哭泣的反應	1.同情、心疼CI	1.不舒服、擔心	1.壓抑或忽視自己的情緒
2.CO覺得CI說謊	2.懷疑CI	2.同情、心疼、捨不得	2.向CI表達當時的感受
3.CI不合作、拒絕或不回應CO的引導	3.否定CI	3.懷疑、困惑、驚訝	二、CO順從、討好CI的行為
4.CI攻擊、質問CO	4.覺得CI不可思議	4.難過、失望	1.讚美CI
5.CO遲到，引起CI生氣	二、與自己有關的想法	5.討厭、生氣	2.努力找話題問或說
6.結案時，CI缺席或負氣離去	1.自我懷疑	二、對自己的情緒	3.順從CI的要求、做CI想做的事
二、CI、CO本身、或諮商工作的特質超出CO原先的預期	2.自我否定	1.壓抑、焦慮、緊張	三、CO主導晤談過程的行為
1.CI的行為反應不是CO「以為」兒童個案該有的行為	3.自我責備	2.無奈、難過	1.同理CI
2.CI的問題或經驗過於複雜	4.自我安慰	3.心虛、不安、困惑	2.放棄原先意圖、嘗試新方式
3.家長、級任導師干擾諮商	5.要求自己繼續努力	4.愧疚、自責	3.堅持原先意圖、但改變方式繼續
4.CO出現自認諮商員不該出現的情緒或行為，如生氣	6.要求自己改變與調整	5.輕鬆	4.與CI定契約
5.面質CI有效	7.想學習新的方法	三、對諮商工作的情緒	5.藉機教育CI
	8.想尋求協助與資源	1.懷疑、驚訝	6.面質CI
	三、與諮商工作有關的想法	2.遲疑、難過	四、其他的因應的行為
	1.懷疑、否定諮商	3.不耐煩、無力感	1.呆住、不知如何處理
	2.肯定面質技術	四、對CI的導師、父母的情緒	2.道歉、並且再保證
	3.責備外在干擾因素	1.生氣、討厭	3.安慰自己
		2.害怕	4.隨機應變
		3.驚訝	

註：CO代表諮商新手；CI代表兒童個案。

在諮商新手所陳述的兒童個別諮商經驗中的「衝擊性事件」共有51件，平均每人每週有0.7件衝擊事件發生。雖研究之初，研究者告知研究參與者「衝擊性事件」的內涵可以是正向的經驗，也可以是負向的經驗，不過根據研究資料的整理，僅有一個正向經驗被報導，其餘均為負向的經驗，且部分事件內容與挫折性經驗相似或重複；這一個正向的衝擊性事件內容，為研究參與者嘗試使用面質技術來處理兒童個案不一致的行為，諮商新手由原先的擔心不安，到後來竟發現可以成功且有效的一段諮商工作經驗。

衝擊性事件：整體來講，易引起兒童諮商新手的「衝擊性事件」大致與兩個核心內涵有關，一為「在晤談過程中，兒童個案出現負向、不合作、說謊的行為」，如兒童個案出現沉默、回答「不知道」、不想談、不合作、抗拒、說謊、甚至攻擊、質問諮商員、想要主導晤談過程的行為。另一則為「兒童個案、諮商員本身、或諮商工作等的特質，出現不符合諮商新手對他們原先的概念與預期」，如個案看似乖巧、聽話、沒有外向性問題行為，個案會為情所苦、爭風吃醋，個案背後有著多而且複雜、嚴重、難以處理的問題（如嚴重的家庭問題、個案偷竊等）、家長與級任老師的不配合與干擾（如當著諮商新手的面前責備個案，或對個案的處理方式與諮商新手原先訂立好的計劃背道而馳），以及諮商新手覺察自己出現「自認」諮商員不該出現的情緒或行為（如遲到、生氣等）。總之，當兒童個案出現負向、不合作、說謊的行為，或出現不符合諮商新手原先對兒童個案、自己、與諮商工作的概念與預期時，常是構成諮商新手衝擊困境的要件。

另外，就事件的內容與諮商結束後的訪談資料整理，結果發現諮商新手認為會影響諮商進行的兒童個案問題的特質，大致為：家長與級任老師對兒童與諮商的負向影響，兒童個案語言表達能力與諮商新手間的差距，兒童個案好動、好玩、不講理的特質，以及兒童個案不瞭解諮商、易出現沈默、回答「不知道」、說謊、與抗拒合作等行為。

兒童諮商新手的反應：面對這些衝擊性事件，「兒童諮商新手的反應」大致可從「認知」、「情緒」、與「因應行為」三個向度來了解。

- 1.在「認知」方面，兒童諮商新手在面對其「衝擊性經驗」時，常出現的「認知」想法大致可分為三類：第一類的「認知」反應，為與兒童個案有

關的想法。諮商新手因著衝擊性事件的性質不同而有不同的想法，當「衝擊性事件」被諮商新手歸因為兒童個案本身無法控制的因素時（如個案問題過於複雜、嚴重、難以處理），諮商新手易出現同情、心疼個案的想法；但當「衝擊性事件」被諮商新手歸因為兒童個案本身造成的因素（如出現不想談、不合作、抗拒、甚至「說謊」）時，諮商新手易出現懷疑、否定、甚至對個案感到困惑不解、覺得個案不可思議的想法。第二類的「認知」反應，為與諮商新手本身有關的想法。經資料整理發現，當諮商新手經驗到「衝擊性事件」時，特別是諮商新手覺察自己可能對個案造成負面影響時，普遍呈現與「自我鞭策」有關的想法，也就是先反求諸己、找出自己的不是，進而要求自己繼續努力、改變自我、與學習新的輔導知能。特別值得注意的是，在反求諸己時，這些諮商新手所採取的多為懷疑、責備、甚至否定自己的想法。第三類的「認知」反應，為與諮商工作有關的想法。當諮商新手經驗到「衝擊性事件」時，除懷疑、否定個案與自己之外，另一類會出現的想法則為懷疑、否定諮商與介入策略的功能，以及責備外在干擾因素（如家長、級任老師）的想法；不過，當經驗到諮商工作有進展時，則很快地回過頭來肯定諮商技術與自己的價值。

2.在「情緒」經驗方面，兒童諮商新手在面對其「衝擊性經驗」時，常出現的情緒反應大致可分為四類：第一類的「情緒」反應為對兒童個案的情緒。在面對衝擊經驗時，諮商新手對兒童個案的情緒是複雜、五味交陳的。既是困惑、驚訝、懷疑，又是心疼、同情、捨不得，有時也會是失望、難過、生氣、甚至討厭的情緒經驗。第二類的「情緒」反應則為對待自己的情緒，多為自我懷疑（如困惑、心虛）、自我懲罰（如愧疚、自責）、與挫折後的情緒反應（如無奈、難過）。唯一的正向情緒出現在面質技術成功後，對自己感到輕鬆的感覺。第三類的「情緒」反應為對諮商工作的情緒，普遍為負向的情緒，如懷疑、驚訝、遲疑、難過、不耐煩、與無力感。第四類的「情緒」經驗為對級任老師與家長的情緒反應，主要有驚訝、害怕、生氣、與討厭等情緒。

3.在「因應行為」方面，兒童諮商新手在面對其「衝擊性經驗」時，常出現

的行爲反應大致可分爲四類：第一類「因應行爲」的反應，爲諮商新手面對自己情緒的因應行爲，一般常採取的反應爲壓抑、或忽視自己的情緒；不過，到了諮商工作末期，部分諮商新手開始會採取對兒童個案表達其當時的感受。第二類「因應行爲」的反應，則爲諮商新手以順從、討好個案的行爲因應該衝擊事件，一般採取的因應行爲有讚美個案、努力找話題問或說、以及順從個案的要求、做個案想做的事（其中以陪個案玩最多）。第三類「因應行爲」的反應，則爲諮商新手嘗試繼續主導晤談過程的行爲，通常採取的行爲有：先同理個案、放棄原先意圖嘗試新方式、堅持原先意圖但改變方式、要求個案與諮商新手訂契約、藉機教育、與面質個案。而第四類「因應行爲」的反應，則爲不屬於上述三類的其他因應行爲，包括有不知如何處理、道歉再保證、隨機應變、與安慰自己。值得注意的是，在上述所有的因應行爲中，較常出現的因應行爲有：壓抑或忽視自己的情緒、讚美個案、不知如何處理、努力找話題問或說、順從個案的要求、做個案想做的事、以及與個案訂契約等行爲。除最後一項屬於晤談過程中由諮商新手主導外，其餘則多爲諮商新手處於被動或不知如何因應的情況之下。

綜而言之，諮商新手所報導的衝擊性經驗，多爲兒童個案出現負向、不合作、說謊的行爲與超出其原先對兒童個案、諮商員角色、與諮商工作性質預期概念之事件。至於諮商新手所因應的內在（認知、情緒）反應多爲同情、焦慮、懷疑、生氣、甚至否定的反應。值得注意的是，當諮商新手以爲衝擊性經驗本身是由非個案本身的外在因素所造成時，則傾向出現較多的同情、心疼個案的情緒與想法；但，如衝擊性經驗的形成因素被歸因爲個案本身所造成時，則諮商新手多以負向的情緒與想法看待兒童個案，如懷疑、生氣、甚至否定。除了面對兒童個案的反應之外，另一重要的內在反應爲對諮商員本身自我鞭策的想法，與對自我負向評價的情緒經驗。在大多數被報導的衝擊事件之中，普遍呈現出一清楚的脈絡，即爲當諮商新手面對無法因應的衝擊性事件時，常自然而然地形成自我鞭策的負向想法對待自我。至於外在（因應行爲）的反應方面，多數時候諮商新手採取壓抑或忽略自己負向的情緒，與順從、討好個案的方式因應，少部分時機則採

取繼續嘗試主導晤談過程的因應行爲。

兒童諮商新手的挫折性經驗

關於諮商新手在十週的兒童個別諮商工作中所被報導的挫折性經驗，經資料分析與討論後，結果可整理如表二。在諮商新手所陳述的兒童個別諮商經驗中的「挫折性事件」共有56件，平均每人每週有0.8件挫折事件發生。挫折性事件為諮商新手所報導的挑戰性經驗中，被報導最多的，特別是兒童諮商工作的早期。

表二 兒童諮商新手的挫折性經驗

挫折性事件	兒童諮商新手的反應		
	認知	情緒	因應行爲
一、CI出現負向、不合作、說謊的行爲	一、與CI有關的想法	一、對CI的情緒	一、CO對待自己情緒的行爲
1.CI出現不知道、不想談的反應	1.否定CI	1.擔心	1.壓抑或忽視自己的情緒
2.CO覺得CI說謊	2.懷疑CI	2.懷疑、困惑、驚訝	2.向CI表達當時的感受
3.CI不合作、或不回應CO的引導	3.覺得CI不可思議	3.厭煩、生氣	二、CO順從、討好CI的行爲
4.CI攻擊、嘲笑、或故意忽視CO	4.責備CI	4.傷心、無奈、無力	1.努力找話題問或說
二、CI、CO本身、或諮商工作的特質超出CO原先的預期	二、與自己有關的想法	二、對CO的情緒	2.與CI玩遊戲
1.CI的行爲反應不是CO「以為」兒童個案該有的行爲	1.自我懷疑	1.焦慮、著急、緊張	3.順從CI的要求、做CI想做的事
2.CI視CO為玩伴	2.自我否定	2.懷疑、難過、傷心、灰心	三、CO主導晤談過程的行爲
3.家長、級任導師干擾諮商	3.自我責備	3.心虛、心慌、愧疚、自責	1.同理CI
4.CO出現自認諮商員不該出現的情緒或行爲，如生氣、食言	4.自我安慰	三、對諮商工作的情緒	2.責備CI
三、CO無法或不知如何主導CI與晤談過程	5.要求自己繼續努力	1.懷疑、困惑	3.放棄原先意圖、嘗試新方式
1.CI主導、操弄晤談過程	6.要求自己改變調整	2.害怕、挫折、失望	4.堅持原先意圖、但改變方式繼續
2.晤談過程中CI動個不停	7.想尋求協助與資源	3.無力、無趣、倦怠	5.與CI定契約
3.CO所採用的引導策略無效	8.自我期許	四、對CI的導師與父母的情緒	四、其他因應的行爲
4.CO無法瞭解CI所述，並給予反應	9.倦怠、使不上力	1.驚訝、可惜、生氣	1.呆住、不知如何處理
5.CO不知如何進行諮商、介入	三、與諮商有關的想法	2.無奈、無力	2.放棄、不做事
6.CO不知如何引導CI、與CI溝通	1.懷疑、否定諮商		3.安慰自己
	2.想要主導諮商		4.隨機應變
	3.責備外在干擾因素		

註：CO代表諮商新手；CI代表兒童個案。

挫折性事件：整體來講，易引起兒童諮商新手的「挫折性事件」的核心內涵與「衝擊性事件」相似，如出現「在晤談過程中，兒童個案出現負向、不合作、說謊的行為」，與「兒童個案、諮商員本身、或諮商工作等的特質出現不符合諮商新手對他們原先的概念與預期」等經驗。不過，不同之處則在於「挫折性事件」比「衝擊性事件」出現更多諮商新手「對晤談過程、兒童個案、與自己諮商表現的無法主導與不知如何因應」的事件，例如，晤談過程被個案主導、操弄，個案動個不停，所採取的引導策略無效，無法了解個案所述、給予適當反應，當個案視諮商新手為「玩伴」時，以及不知如何進行諮商、介入等情境。

此外，就事件的內容與諮商結束後的訪談資料整理，結果發現會造成諮商無法進展的兒童個案問題特質，大致與衝擊性事件相似，多集中於家長與級任老師對兒童與諮商的負向影響，兒童個案語言表達能力與諮商新手間的差距，兒童個案好動、好玩、自我中心的特質，以及兒童個案不瞭解諮商、易出現沈默、回答「不知道」、說謊、與抗拒合作等行為。

兒童諮商新手的反應：面對這些「挫折性事件」，兒童諮商新手的反應可從其「認知」、「情緒」、與「因應行為」三個向度來了解。

- 1.在「認知」方面，兒童諮商新手在面對其「挫折性經驗」時，常出現的「認知」想法大致可分為三類：第一類的「認知」反應，為與兒童個案有關的想法，大部分的想法與「衝擊性經驗」的想法相似，會有懷疑、否定、覺得個案不可思議的想法出現，不同之處則為不再「同情、心疼個案」，取而代之的為「責備個案」的想法。第二類的「認知」反應，為與諮商新手本身有關的想法，大部分的想法與「衝擊性經驗」的想法相似，以懷疑、否定、責備自我，進而要求自己繼續努力與改變的想法為主；不同之處在於面對「挫折性經驗」時，多了「自我期待」與「倦怠、不想使力」，而少了「想要學習新的輔導知能」的想法。第三類的「認知」反應則與諮商工作有關的想法，大部分的想法仍與「衝擊性經驗」的想法相似，只是多了「責備外在干擾因素」的想法。綜而言之，相較於「衝擊性經驗」的認知反應，「挫折性經驗」的想法中，增加不少「責備」的想法，不但「責備」自己與「責備外在干擾因素」，更多了「責備個案」的

想法，同時，在面對自己時又增加了對自我期待與感到倦怠、不想使力的想法，而少了對個案「同情、心疼」與自己「想學習新的輔導知能」的想法。

2. 在「情緒」方面，兒童諮商新手在面對其「挫折性經驗」時，常出現的情緒反應大致可分為四類：第一類的「情緒」經驗，為對兒童個案的情緒反應，大部分的情緒經驗與「衝擊性經驗」的情緒反應相似，多為負向的情緒經驗，如擔心、困惑、驚訝、懷疑、傷心、生氣、甚至厭煩。不同之處，則在於少了對個案「心疼、同情」的情緒經驗，而多了對兒童個案「無奈與無力」的倦怠感。第二類的「情緒」經驗，為對諮商新手本身的情緒反應，大部分的情緒經驗與「衝擊性經驗」的情緒反應相似，多為自我懷疑、自我懲罰、與挫折後的情緒，不同之處則多了「灰心」而少了「壓抑」的情緒經驗。第三類的「情緒」經驗，為對諮商工作的情緒反應，部分的情緒經驗與「衝擊性經驗」的情緒反應相似，多為懷疑、困惑、與無力感。不同之處則多了「害怕、失望、挫折、無趣與倦怠」等情緒經驗。第四類的「情緒」經驗，為對級任老師與家長的情緒反應，大部分的情緒經驗仍然與「衝擊性經驗」的情緒反應相似，多為負向的驚訝與生氣的情緒，不同之處在於多了「無奈、無力」，而少了「害怕」的情緒經驗。總之，在面對挫折經驗時，諮商新手呈現出一面倒的負向情緒反應，與衝擊性經驗比較時，則多出現了對個案、對自己與對諮商工作的倦怠、灰心、與無力的情緒。
3. 在「因應行為」方面，兒童諮商新手在面對其「挫折性經驗」時，常出現的因應反應大致可分為四類：第一類的「因應行為」反應，為諮商新手面對自己情緒的因應行為，與「衝擊性經驗」的因應行為完全一樣，常採取壓抑或忽視自己的情緒的反應；到了諮商工作末期，部分諮商新手開始會嘗試對兒童個案表達其當時的感受。第二類的「因應行為」反應，為諮商新手順從或討好個案的行為。一樣地，此類因應行為也與「衝擊性經驗」的因應行為相似，主要採取努力找話題問或說、陪個案玩、以及順從個案的要求、做個案想做的事的因應行為；只是較「衝擊性經驗」的因應行為

少了讚美個案的行為。第三類的「因應行為」反應，為諮商新手嘗試主導晤談過程的行為。一樣地，此類因應行為也與「衝擊性經驗」的因應行為相似，主要採取同理個案、放棄原先意圖嘗試新方式、堅持原先意圖但改變方式、與要求個案與自己訂契約的反應；不同之處，則多了「責備個案」的行為。第三類的「因應行為」反應則為不屬於上述三類的其他因應行為，除多了「放棄、不做事」的行為反應外，其餘均與「衝擊性經驗」相同。

整體性來看，「兒童諮商新手面對挫折性經驗的反應」，不論在「認知」、「情緒」、或「因應行為」方面，除與衝擊性經驗的反應相似，對自己、兒童個案、諮商工作產生許多負向的挑戰外，在衝擊性經驗裡想要親近個案與諮商工作的態度（如心疼個案、讚美個案等）似乎都不見了；取而代之的，則為責備個案與面對兒童諮商工作的專業枯竭（burn-out）。

兒童諮商新手的成就性經驗

關於諮商新手在十週的兒童個別諮商工作，所被提及的成就性經驗，經資料分析與討論後，結果大致可整理如表三。在諮商新手所陳述的兒童個別諮商經驗中的「成就性事件」共有43件，平均每人每週有0.6件成就事件發生。成就性經驗為諮商新手面對兒童諮商工作，最少被報導的經驗，特別是工作初期。



表三 兒童諮商新手的成就性經驗

成就性事件	兒童諮商新手的反應		
	認知	情緒	因應行為
一、CI出現正向、承認問題與 喜歡CO的反應	一、與CI有關的想法	一、對CI的情緒	一、CO順從、討好CI 的行為
1.CI願意主動分享	1.心疼CI	1.高興	1.多陪CI玩一下
2.CI對CO主動示好	2.肯定CI	2.驚訝、意外	2.向CI保證、答應他 的要求，讓CI作他 想做的事
3.CI準時來晤談	二、與自己有關的想法	3.擔心、心疼	二、CO主導晤談過程 的行為
4.CI對CO承認自己的缺點	1.自我安慰	4.喜歡、肯定	1.用消極冷漠的行為 讓CI知道我的不快
5.CI對CO說出其內在深層的 情緒	2.自我肯定	5.欣慰、窩心、感動	2.給CI增強、鼓勵與 肯定
6.多次晤談CI均未曾顯露厭惡 的表情	3.自我滿意	6.有點高興又有點討 厭	3.傾聽CI的想法與感 受
7.CO被CI或他人肯定其諮商 員價值	4.CI喜歡我	二、對CO的情緒	4.繼續原議題再深入 進行
二、CO能掌控晤談過程、 CI、與自己	三、與諮商有關的想法	1.高興	5.藉機順勢多問其他 新資料
1.CI遵從CO的引導、指示	1.肯定諮商意義與價 值	2.欣慰、窩心	6.持續加強關係建立
2.CO能掌控CI或晤談過程	2.肯定諮商關係價值	3.成就、得意	7.訂定契約
三、CO經驗到諮商進展		4.肯定、有信心	8.自我表露、分享
1.CO感覺自己的表現不錯， 如態度		5.輕鬆	9.到此為止，不再追 問或戳破
2.CO意外發現諮商成效		三、對諮商工作的情緒	三、其他因應的行為
3.CO發現其自創策略奏效		1.成就、有信心	1.向CI表達感謝
4.CI出現進步		2.輕鬆	2.讚美、肯定自己
5.晤談變輕鬆、與CI的關係變 親近		3.疑惑	3.向老師詢問、查證
四、其他		4.驚訝、驚喜、意外	
1.終於結案了		5.肯定	

註：CO代表諮商新手；CI代表兒童個案。

成就性事件：整體來講，諮商新手所報導的「成就性事件」可包含於三個核心內涵，為「兒童個案出現正向、承認個人問題、與表達喜歡諮商員的反應」，「諮商員能掌控晤談過程、兒童個案、與自己」，與「諮商新手經驗到諮商進展」三者。雖與上述的「衝擊性事件」與「挫折性事件」所使用的分類架構相似（個案的反映與諮商員的主導權），不過分類的方向則由負向轉為正向的事件，如兒童個案出現正向、喜歡諮商新手的反應，與諮商員經驗到主導權。此外，家長與級任老師的影響因素也消失不見了。另外，在這三類事件當中，僅「成就性事件」與一件的「衝擊性事件」讓諮商新手經驗到諮商有進展。

兒童諮商新手的反應：面對這些「成就性事件」，兒童諮商新手的反應，一樣可從其「認知」、「情緒」、與「因應行爲」三個向度來了解。

- 1.在「認知」方面，兒童諮商新手在面對其「成就性經驗」時，常出現的「認知」想法，也與「衝擊性事件」與「挫折性事件」的認知想法一樣，可分為三類：一為與兒童個案有關，二為與自己有關，三則與諮商工作有關的想法。只是結果的方向剛好是另一極端。當諮商新手經驗到成就性事件時，對兒童個案會心存心疼與肯定的想法；對自己會產生安慰、肯定、滿意與認為個案喜歡我的想法；而對於諮商工作則是增加對此專業認同的想法，也就更能肯定諮商工作的意義價值與發展出諮商關係建立重要的信念。簡言之，成就性的諮商工作經驗對諮商新手而言，不只是讓他們經驗到諮商工作有進展，也讓他們對自己、對兒童個案、與諮商工作有更多正面的想法與肯定的價值。
- 2.在「情緒」經驗方面，兒童諮商新手在面對其「成就性經驗」時，常出現的「情緒」經驗，不再對級任老師與家長產生情緒外，其餘部分仍可依照「衝擊性事件」與「挫折性事件」的情緒經驗區分為：與兒童個案有關，與自己有關，以及與諮商工作有關的情緒。同時在情緒經驗上，除仍保留有驚訝與心疼個案的情緒外，其餘的負向情緒經驗似乎完全消失，取而代之，則為正向的情緒經驗，如高興、欣慰、窩心、肯定與有信心。
- 3.在「因應行爲」方面，兒童諮商新手在面對其「成就性經驗」時，常出現的「因應行爲」反應，雖出現與「衝擊性事件」與「挫折性事件」的因應行爲相似，採取順從、討好個案，或嘗試主導晤談過程的因應行爲，不過在主導晤談過程的行爲類別明顯增多，特別是給予兒童個案更多的正向立即性的反應，以及有更多諮商新手個人的開放與涉入（如自我表露、分享）於晤談過程之中。

總之，諮商新手在面對「成就性經驗」時，多為兒童個案出現正向的反應，諮商員感到自己能主導，與經驗到諮商有進展的事件，而其內在的認知與情緒反應，不但是肯定兒童個案、肯定自己、更肯定諮商工作，在因應的行爲上也較「衝擊性事件」與「挫折性事件」給予兒童個案更多的正向立即性的反應，以及

諮商新手個人的開放與涉入的程度也加深。

肆、討論與建議

依據上述研究結果與發現，本研究擬由「衝擊性經驗」、「挫折性經驗」、以及「成就性經驗」的綜合性結果，以「事件的脈絡」與「諮商新手反應的脈絡」的方式，提出對這些結果的討論，以及對未來研究與兒童諮商員教育之建議。

事件的脈絡：在綜合諮商新手所報導的「衝擊性經驗」、「挫折性經驗」、以及「成就性經驗」的結果資料後，有三點結論。

1. **兒童個別諮商經驗對諮商新手的負向經驗多於正向經驗。**雖在研究初期，研究參與者被告知「衝擊性事件」的報導可以是正向、也可以是負向經驗。不過研究結果發現，在51個被報導的衝擊性經驗中，僅一個衝擊性經驗為正向，而且部分被報導的衝擊性事件與挫折性事件相似或重複，似乎顯示衝擊性經驗與挫折性經驗的核心概念有重疊之處。此外，根據其所記載的「衝擊性經驗」、「挫折性經驗」、以及「成就性經驗」三種經驗中，「挫折性經驗」被報導最多，有56件；「成就性經驗」最少，僅達43件。如果將所有被報導的事件以正向與負向經驗分類，則正、負向事件之比率更明顯的掉至1:2的比率，這似乎顯示著兒童諮商工作對大學層級的在校學生是高挫折度的挑戰經驗。由於國外的兒童諮商員訓練課程均設於研究所以上，國內則僅以師範學院對大學部學生所提供的20學分初等教育系輔導組的相關諮商輔導訓練，因此這樣的結果究竟顯現出目前國內兒童諮商員教育訓練不足所致，抑或大學層級的學生於能力與成熟度不足所致，實在非常值得進一步研究與檢討。此外，此次研究意外發現到衝擊性經驗與挫折性經驗的核心概念多有重疊之處，除可進一步了解到諮商新手在面對兒童諮商情境時，對衝擊性經驗的詮釋意義多與挫折的負向經驗連結外，也發現未來在進行兒童諮商新手的重要事件報導的研究時，可以不再包含衝擊性事件的報導與分析。

2. **諮商新手的兒童諮商工作經驗主要取決於兒童個案的反應因素。**綜合「衝

擊性事件」、「挫折性事件」、以及「成就性事件」的結果，似乎可發現諮商新手在面對兒童個案時，主要奮鬥和掙扎於「兒童個案的正向VS負向反應」、「諮商新手的主導VS無法主導」、「符合VS超出諮商新手原先的概念與預期」、以及「諮商新手經驗到諮商有進展VS諮商無進展」四個核心概念之中，其中又以「兒童個案的正向VS負向反應」與「諮商新手經驗到諮商有進展VS諮商無進展」兩者最具關鍵性的影響性，其中，諮商有無進展的關鍵因素也與兒童個案的反應有關；也就是當諮商新手經驗到兒童個案向諮商員示好、認真、聽話、承認自己的問題、與諮商員合作配合等的行為時，無論這些結果的發生是否在諮商新手的主導或預期的概念之內，幾乎可歸類為諮商新手的成就性經驗；反之，如果諮商新手經驗到兒童個案的不理睬、缺乏反應、說謊、不合作、甚至想操弄晤談過程等行為，以及諮商卡住時，諮商新手的挫折經驗將可被預期。如果再進一步分析，則發現這些經驗又與諮商新手無法主導以及超乎其原先預期概念有關。

這樣的研究發現與Stoltenberg & Delworth (1987) 在其諮商員發展理論中，對一般成人諮商新手反應的描述十分接近。也就是這個階段的諮商員十分外控、易受外在因素干擾、固守知識無法變通、與缺乏信心等等。因此當晤談過程出現超乎其原先預期、或對個案無法掌握時，即容易陷入情緒低潮。雖然本研究並未與成人諮商新手進行比較研究，無法直接推論此即為兒童諮商新手與成人諮商新手之共通性，不過就上述研究結果，初步與Stoltenberg (1987) 的比較來看，似乎顯示兒童諮商新手，不僅正面對著兒童個案的特殊性挑戰，同時也在經歷一般諮商新手必經的歷程。這樣的結果除值得未來研究者能對成人與兒童諮商新手進行一系列的比較研究來瞭解外，亦值得兒童諮商教育工作者的注意與省思。

3. 諮商新手對兒童個案特殊性的觀點。本研究對兒童個案特殊性的結果，係整理自研究參與者於每週所記載的書面內容與諮商結束後的訪談結果。研究發現諮商新手以為會影響其諮商進行的兒童個案問題的特質有(1)家長與級任老師對兒童個案與諮商的干擾因素，(2)兒童個案的認知發展、表達能力與方式、及其生活經驗與諮商新手不同，(3)兒童個案好動、好玩、與自

我中心的特質，以及(4)兒童個案不瞭解諮商、易出現沈默、回答「不知道」、說謊、與抗拒合作等行爲。於諮商結束後訪談時發現，所有被諮商新手視爲兒童個案特殊性之特質全部來自其負向的挫折與衝擊性經驗、而非正向的成就性經驗。這似乎顯現出諮商新手所認爲的兒童個案特殊性因素，與他們所無法處理與掌握有關。

關於家長、級任老師的干擾因素對兒童諮商特殊性之觀點，與Baruth & Manning (1991), Kazdin (1993), 以及Rogoff (1990) 等人強調兒童諮商宜重視外在環境因素的觀點不謀而合。這些學者指出，兒童問題遠較成人問題易受外在環境因素的影響，一旦外在干擾因素消除，許多兒童個案的問題就不藥而癒。因此，建議兒童諮商工作者可透過對家長與教師的諮詢工作達成。不過值得注意的是，林美珠，蔡億萍，與王麗斐 (1997) 的研究發現，多數國內兒童諮商工作者不但對「諮詢」的概念模糊，而且不知如何與家長、級任老師進行有效的溝通。檢核目前設有兒童諮商教育課程之九所師範學院初等教育系輔導組的課程，僅花蓮師院開設「諮詢」的課程。因此如何透過課程的改進，來強化與養成兒童諮商學習者的諮詢，以及加強與家長、級任老師的溝通能力，恐怕是國內兒童諮商員教育工作者宜立即從事的教育工作。

關於兒童個案的認知發展、表達能力與方式、及其生活經驗與諮商新手不同，以及兒童個案具有好動、好玩、與自我中心等兒童諮商特殊性因素，似乎有如Kazdin (1993) 與 Thompson & Rudolph (1992) 所指稱「諮商新手對兒童認知、語言發展、及其生活經驗的知識不足」有關。這些現象雖會隨著諮商工作時間的增長而有改善，不過如果未來兒童諮商的教育課程裡，能加強學生對兒童語言、認知發展、以及兒童世界的瞭解，並培養他們與兒童互動、溝通的能力，如此一來就有機會增加這些諮商新手對兒童諮商工作的勝任感。

此外，關於諮商新手指稱兒童個案不瞭解諮商、易出現沈默、回答「不知道」、說謊、與抗拒合作等特殊性兒童個案的行爲，似乎也可在被強迫接受諮商、不合作、抗拒「被動型」的成人個案上觀察到 (Corey & Corey, 1997)。因此，是否可將上述特質歸因爲兒童個案的特殊性，仍值得審慎評估。

至於「被動型」兒童個案的處理，由於目前國內於中小學輔導工作裡，大力

推展「認輔制度」，形成國小諮商工作多為處理由級任老師挑選送至輔導室的「被動型」個案。究竟未來宜在兒童諮商員教育裡，加強與發展如何處理「被動型」個案的策略與方法，或改變目前國小推展輔導工作的理念與方法，將主要精力置於發展能促使兒童個案化被動為主動的策略之上，恐怕是兒童諮商工作決策者宜慎重考慮與規劃的問題。

諮商新手反應的脈絡：在呈現「諮商新手反應的脈絡」時，將採取與前面研究結果一樣的架構，以「認知」、「情緒」、與「因應行為」三個向度的研究發現，進行結果的討論與建議。

- 1.在「認知」方面，無論正向的「成就性經驗」或負向的「挫折性經驗」與「衝擊性經驗」，研究均發現一些共通性的特質，也就是這些諮商工作經驗不但影響諮商新手對個案的觀感，與諮商工作的認同與否，更進而影響他們的自尊（self-esteem）。也就是當諮商工作經驗是正向時，這些諮商新手易出現肯定、喜歡個案／諮商工作／自己的想法；然而，當諮商工作呈現負向的經驗時，這些諮商新手則易出現懷疑、否定、責備個案／諮商工作／自己的想法。這樣的結果與McClure & Hodge (1987)的研究發現不謀而合：也就是諮商員對個案的知覺，會受諮商員本身對個案好惡的程度影響，特別是當諮商員對其個案呈現不喜歡的態度時，諮商員傾向曲解對當事人的知覺，且干擾諮商效能。

此外，研究也發現，當諮商新手經驗到負向的諮商工作經驗時，易出現以懷疑、否定、責備自己的「自我鞭策」想法，來要求自己改變與繼續努力，特別是當諮商新手察覺到自己可能對個案造成負向影響時。這樣的發現與林美珠 (1996) 以 IPR (Interpersonal Process Recall; Kagan, 1967) 分析諮商新手的反應結果相似：也就是諮商新手在與個案互動時，常會出現擔心、或害怕傷害人的不安。不過，本研究再進一步發現到，當這些諮商新手察覺到自己的不當的反應後，會習慣性地採取負向的自我對話，如懷疑、否定、責備自我，以進而達到鞭策自我的繼續努力效果。這個「自我鞭策」的內在對話，究竟是否為這些諮商新手讓自己繼續努力的原動力，值得深入探究；同時，未來研究也值得進一步瞭解這樣的「自我鞭策」想法，是否是造成諮商新手「專業枯竭」的重要原因之一。

特別是本研究發現，相較於成就與衝擊經驗，挫折經驗讓諮商新手失去對兒童個案心疼、捨不得、與同情的想法，取而代之的則為倦怠、無力、想放棄的「專業枯竭」想法。這樣的結果除支持吳秀碧與梁翠梅（1995）的研究結論：諮商新手的諮商工作經驗對其認同此一諮商專業具關鍵性的影響，同時此研究結果也可以與王文秀（1998）探究諮商員「專業枯竭」與陳秉華（1998）探究師生衝突中教師內在感受與想法的發現相呼應：當諮商員（教師）嘗試突破其工作困境多次仍無效時，諮商員（教師）由原先的積極投入、轉而心生倦怠、打算求去。因此，協助兒童諮商新手學習如何調適個人在諮商工作情境中的負向情緒與經驗、以及學習減少不必要的自我責備、懷疑、否定的想法，恐怕將是兒童諮商新手與兒童諮商教育工作者必須重視與面對的一項重要課題。

2.在「情緒」經驗方面，無論正向的「成就性經驗」或負向的「挫折性經驗」與「衝擊性經驗」，研究發現這些諮商新手的情緒，十分容易受到諮商工作經驗正向或負向經驗的影響，亦即相當外控。而且他們的情緒反應的層面，普遍包括對兒童個案、對自己、與對諮商工作三方面。

同時，不管諮商工作的經驗正向與否，共同存於此三種經驗的共同情緒為「驚訝」的情緒反應。這樣的結果，有一種可能是符合吳秀碧與梁翠梅（1995）的研究發現，兒童準諮商員覺得其過去的諮商教育訓練，過於「成人化」，並無法協助其從事兒童諮商工作，以致於不論面對正向或負向的諮商工作經驗，都處於處處驚訝與意外之中。不過也有可能是這些諮商新手對個案、諮商工作、與自己都處於一種不確定、缺乏知識、與沒有信心的情況之下，再者又因缺乏與一般兒童接觸之經驗。因此，當呈現負向經驗時，懷疑、不解、驚訝情緒就油然而生；當經驗到正向成就經驗時，也因沒信心或事件的結果不在其原先有限的理解層面裡，而感到驚喜與意外。不過不管何種假設，似乎都顯示目前的兒童諮商員教育課程與訓練，仍有待大大的加強。

在「因應行為」方面，無論正向的「成就性經驗」或負向的「挫折性經驗」與「衝擊性經驗」，諮商新手的因應方式大致為順從、討好個案，或嘗試作些主導晤談過程的行為。不過在層次上，「挫折性經驗」與「衝擊性經驗」的因應行為的特質上，似乎更具有壓抑或忽略自己當下情緒、採取不斷地嘗試、改變策

略、找事情作，或僵化於情境之中、呈現退縮不反應的行為；而「成就性經驗」則顯現出諮商新手比較能安於此時此刻、繼續深入正在進行的議題與工作之中。此外，不論是正向或負向的諮商工作經驗，諮商新手均曾採取陪兒童個案「玩」的因應行為，只是在正向經驗時，是諮商新手樂於從事「玩」的行為，而負向經驗時，則為一種妥協式的行為。另外，不論正負向經驗，諮商新手都出現與個案定契約的因應行為。

這樣的研究發現，似乎與張學善 (1998)，Hayes & Gelso (1991) 與Friedman & Gelso (1997) 等對諮商員情感反轉移 (countertransference) 的研究結果相符合：當諮商員未覺察其個人情緒、並做適當處理時，諮商員易不自覺在晤談過程中，出現過多的結構、說太多話、迫切的問題解決、常常轉變話題、順從當事人、或退縮…等等情感反轉移行為。由於本研究於研究過程，尚未對諮商新手的情感反轉移現象做直接的瞭解，因此無法判斷這些兒童諮商新手的表現即為情感反轉移行為。不過，從上述與張學善等學者的研究相比較來看，似乎兒童諮商新手的情感反轉移現象，值得未來研究再深入瞭解。

此外，關於兒童諮商新手在面對其挫折與衝擊性經驗時，傾向壓抑或忽略自己當下情緒，並採取不斷地嘗試、改變策略、找事情作，或僵化於情境之中、呈現退縮不反應的情形，研究者懷疑這些現象是否與諮商新手尚無法真正體會「真誠」的真諦、瞭解如何運用「立即性」的技巧有關，以為無條件的接納個案、不能太主觀、以及避免傷害個案的意思，就是不可對個案存有負向感受。故而當經驗到自己對兒童個案的負向情緒時，只好努力壓抑情緒、採取不斷地嘗試或改變策略…等的方式來因應。這樣的假設除值得未來研究進一步考驗，也值得諮商教育工作者省思。

至於在特殊性方面，當正向的「成就性經驗」發生時，諮商新手出現更多自我開放與涉入的行為；在負向的「挫折性經驗」發生時，諮商新手會順著其責備個案的想法，出現責備個案的行為，但不會順著責備家長與級任老師的想法，出現責備家長與級任老師的行為。這樣的責備個案行為，是否直接受諮商新手個人的挫折經驗影響，並且對個案與諮商效果產生負向的影響，值得進一步觀察。如若是，則代表未來的兒童諮商員教育，除教導學生專業的知識與技術之外，亦應

加強學生學習處理自己挫折情緒的能力，以降低對個案與諮商效能不必要的負向干擾。

此外，研究也發現，諮商新手不會順著責備家長與級任老師的想法，出現責備家長與級任老師的行為。這樣的結果似乎顯現著這些諮商新手於諮商工作過程中，有可能因囿於權威、害怕冒犯長上、或缺乏面對與處理家長與老師問題之專業能力，故不曾出現這類行為；也有可能因其自身較認同於成人（家長／教師）的角色來要求或期待兒童個案，故較無法設身處地站在兒童的角度替兒童個案著想。由於兒童問題與成人問題最大的不同之處，在於兒童問題常深受其環境因素的影響（Baruth & Manning, 1991; Kazdin, 1993; Rogoff, 1990），因此，未來除加強諮商新手面對兒童個案的專業知能外，教導兒童諮商新手與家長、級任老師的溝通諮詢知能，以及培養諮商新手真正同理的能力，也是另一項當務之急的工作。

總之，諮商新手在因應其兒童諮商工作經驗時，挑戰他們的不只是兒童個案，也包括個案的外在環境與重要他人（如家長與老師）。這些諮商工作經驗，也不單單只帶給這些諮商新手對兒童個案與諮商工作的反應，更不斷地與他們的自尊及對諮商專業認同的相互挑戰。特別值得注意的是，這些諮商新手在面對挫折與衝擊性經驗時，均採取自我鞭策的因應策略。這樣的情形雖可看出這些諮商新手的全人投入諮商工作之中，但也值得從事兒童諮商員教育工作者深入瞭解這些經驗對諮商新手的意義與影響何在，並進一步做適當的處遇。

此外，過去研究發現兒童諮商新手，常抱怨國內的兒童諮商員教育過於「成人化」，而無法運用於兒童諮商工作之上。透過本研究的研究參與者的自我詮釋資料與過去文獻的相對應，研究者除發現部分研究結果與兒童個案特質有關，如家長與級任老師等外在因素的干擾影響，兒童個案語言表達內容、能力與諮商新手間的差距，與兒童個案好動、好玩、自我中心的特質外，也發現部分被認為與兒童個案有關的諮商困境似乎也可能發生在一般成人諮商新手身上。例如，諮商員本身焦慮、缺乏信心、挫折等所帶來的問題，遇到不合作、抗拒、有敵意、被動求助等的個案，或諮商員本身情感反轉移之現象等等。不過，這樣的發現，仍值得進一步研究來加以考證。故，未來研究於探討兒童諮商新手的經驗時，除考

慮兒童個案特質所帶來的特殊性影響外，亦應透過有系統的研究、瞭解與一般諮商新手共通性的問題。如此，對於發展出適合兒童諮商員的教育模式，將能發揮具體、實質的貢獻。

由於本研究採取質性研究的方法，由自願參與的方式，僅得七名女性兒童諮商新手參與本研究，研究資料的蒐集主要透過研究參與者書面與口頭的自陳資料。因此對研究結果的運用很可能受到性別、人數、與資料性質的影響，除值得未來仍有更多相關或重複的研究來考驗與印證此次研究發現外，並值得未來研究能採取多元不同的研究方法、技術、並對不同性別、人數、…等進行研究。簡而言之，本研究除提供進一步提出兒童個別諮商經驗對諮商新手的挑戰及其因應反應的瞭解外，並對未來相關研究與兒童諮商員教育提供進一步的建議與參考方向。



參考文獻

一、中文部分

- 王文秀(1998, 9月)。諮商員被督導經驗與專業枯竭關係之分析研究。論文發表於中國心理學八十七年年會，台北市。
- 江文瑜 (1997, 3月)。私人溝通。
- 吳秀碧(1994)。學士級準諮商員諮商實習教學目標之探討。輔導季刊，30(3)，13-16。
- 吳秀碧與梁翠梅(1995)。學士級準諮商員諮商實習經驗之探討。中華輔導學報，3，41-56。
- 林美珠 (1996)。IPR諮商員的精微訓練。「寫意」北區大學院校輔導諮詢中心通訊，7，3。
- 林美珠、蔡億萍、與王麗斐 (1997)。我國國小輔導人員對「諮詢」概念認知之初探。中華輔導學報，5，119-149。
- 陳若璋 (1994)。我國各級學校輔導諮商員教育課程之分析及規劃。教育部輔導工作六年計畫研究。
- 張學善 (1998)。諮商員反移情之分析研究。國立彰化師範大學未發表之博士論文。
- 鄭熙彥 (1992)。我國學校輔導暨專業諮商人員工作層級與資格檢核標準之規劃研究。教育部輔導工作計畫研究。
- 劉淑慧 (1995)。準諮商員實習表現評量表編制。行政院國家科學委員會專題研究計畫 (編號NSC 84-2413-H-018-009)。

二、英文部分

- Baruth, L. g., manning, M. L. (1991). *Multicultural counseling and psychology: A life perspective*. NY:Merrill.
- Corey, G., Corey, M., Callanan, P. (1993). *Issues and ethics in the helping professions*

- (4th ed.). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Friedlander, M. L., Keller, K. E., Peca-Baker, T. A., & Olk, K. E. (1986). Effects of role conflict on counselor trainees' self-statements, anxiety level, and performance. *Journal of Counseling Psychology, 33*, 73-77.
- Friedman, S. C., & Gelso, C. J. (1997, August). The development of the Inventory of countertransference behavior. In J. Hayes (Chair), *Exploring the therapist's inner world-Current research on counterference*. Symposium presented at the 105th convention of the APA, Chicago.
- Hayes, J. A., & Gelso, C. J., Van Wagoner, S. L., & Diemer, R. A. (1991). Managing countertransference: What the experts think. *Psychological Report, 69*, 139-148.
- Hayes, J. A., Riker, J. R., & Ingram, K. M. (1997). Countertransference behavior and management in brief counseling: A field study. *Psychotherapy Research, 7*, 145-153.
- Heppner, P. P., Kivlghan, D. M., & Wampold, B. E. (1992). *Research design in counseling*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Hill, C. E., Thompson, B. J., & Williams, E. N. (1997). A guide to conducting qualitative research. *The Counseling Psychologist, 25*, 517-572.
- Hoag, M. J., & Burlingame, G. M. (1997). Evaluating the effectiveness of child and adolescent group treatment: A meta analytic review. *Journal of Clinical Child Psychology, 26*, 234-246.
- Kaczmarek, P. G., & Wagner, W. G. (1994). Future training requirements for counseling psychologists: Competence with children. *The Counseling Psychologist, 22*, 426-443.
- Kazdin, A. E. (1993). Psychotherapy for children and adolescents: Current progress and future research directions. *American Psychologists, 48*, 644-657.
- McClure, B. A., & Hodge, R. W. (1987). Measuring countertransference and attitude in therapeutic relationships. *Psychotherapy, 24*, 325-335.

- Mahrer, A. R. (1988). Discovery-oriented psychotherapy research. *American Psychologist*, 43, 694-702.
- Stern, M., & Newland, L. M. (1994). Counseling with children: Providing a framework for the roles of counseling psychologists. *The Counseling Psychologist*, 22, 402-425.
- Stotlenberg, C. D., & Delworth, U. (1987). *Supervising counselors and therapists: A developmental approach*. San Francisco, CA: Jossey-Buss Inc, Publishers.
- Wagner, W. G. (1994). Counseling with children: An opportunity for tomorrow. *The Counseling Psychologist*, 22, 381-401.
- Woolsey, L. K.(1986). The critical incident technique: An innovative qualitative method of research. *Canadian Journal of Counseling*, 20, 242-254.

後註：感謝花蓮師院林美珠老師與屏東師院田秀蘭老師對本文初稿的回饋。對本研究主題有興趣者，歡迎與台中師院初等教育系王麗斐副教授聯繫。通訊住址為台中市西區403民生路140號 國立台中師範學院初等教育系；E-mail 電子郵件住址：lfwang@mail.ntctc.edu.tw；聯絡電話：(04) 226-3181#194。



When novice counselors working with children: An exploratory study

Li-fei Wang

National Taichung Teachers College

Wen-Hsiu Wang

National Hsin-Chu Teachers College

Ming-Hua Lo

National Taichung Teachers College

Abstract

Counseling psychologists and counselor educators have traditionally given limited attention to the needs of training in children counseling. To promote the effectiveness of counseling with children, it is important to understand what happen when counselors work with children clients. The purpose of this study was to explore the challenging experiences of novice children counselors and their responses when working with children.

Seven undergraduates (all females; juniors) in a counseling program were invited to participate in this study. Data were collected and analyzed by two depth-interviews and ten weekly written reports. Research found that the self-esteem of novice counselors and their identity as counselors were directly influenced by their experiences working with children. Research also revealed that novice counselors viewed their quality of counseling experiences primarily based on the “client responses” and “counseling progresses”. Implications and suggestions for further research as well as child counselor training are discussed.

Key Words : individual counseling, novice counselors, children clients