

大四實習諮商員在個別諮商實習期間的諮商能力發展之研究

林素玉¹ 陳秉華²

¹台北縣立福營國中

²國立台灣師範大學教育心理與輔導學系

摘要

本研究旨在探討大四實習諮商員在個別諮商實習期間諮商能力的發展情形。研究者針對十六位輔導科系之實習諮商員，在一學期的諮商實習過程中，進行四次焦點團體訪談。訪談所得資料以質性的內容分析方法進行分析，研究發現實習諮商員諮商能力的表現與發展情形如下：

1. 諮商信念：實習諮商員由實習初期直接套用理論的概念來進行晤談，改變成注意當事人的個別差異，也變得較有彈性地接納諮商員可以有自己的價值觀；但進行實務工作時，仍缺乏與諮商理論間的連結。

2. 諮商關係：實習諮商員逐漸瞭解建立關係的方式與時機，但尚未能善用良好關係協助當事人改變。有些實習諮商員能逐漸修正與當事人的互動，因而產生較佳的諮商關係；有些則讓諮商隨性發展而變成閒聊。

3. 概念形成：實習諮商員由晤談前收集當事人「問題」的資料，轉而重視在互動中得到對當事人正向方面的認識；但是實習諮商員仍缺乏分析與統整個案訊息的能力，無法確立工作方向與目標。在互動中也會因在意自己的表現，未能評估當事人的問題；缺乏理論架構而無法分析當事人問題的成因、瞭解當事人的心理動力。在回顧諮商過程時，實習諮商員能開始體驗到晤談是循序漸進發展的過程，但因為缺乏對晤談過程的後設認知，以致無法做出有效的反應。

4. 諮商技術：實習諮商員僅重視運用諮商的技術，未能體會技術的理論基礎，也仍缺乏統合應用各種技術的能力。

5. 自我覺察：實習諮商員能覺察自己被引發的情緒，但未能予以有效的處理；自我覺察偏向自我反省，能覺察自己在某些議題上諮商處理能力有所侷限，能發現疑惑並主動尋求解決之道，但仍無法釐清諮商員的角色定位。

6. 專業倫理：實習諮商員在實習過程中特別重視專業倫理中的「保密」守則，也盡己所能地確實遵守。

與大四實習諮商員諮商能力的發展與變化有關的情境與脈絡因素，包括：實習諮商員的學習背景與個人信念，實習諮商員在實習期間的上

課經驗、接受督導經驗、學校實習經驗與累積之接案經驗。

研究者最後依據研究結果加以討論，並提出建議，以作為改進大四實習諮商員實習與督導課程，及後續相關研究之參考。

關鍵詞：個別諮商實習、實習諮商員、諮商能力的發展

緒 論

一、研究動機與目的

台灣的學校輔導工作已推行三十餘年，然而，目前推動學校輔導工作的困難之一，仍是缺乏足夠專業訓練的學校輔導人員，以及現行校內輔導人員的專業訓練不足，因此無法充分發揮輔導人員的專業功能。另一方面，隨著社會的發展與變遷，學生的情緒困擾與心理適應問題日益嚴重，對專業諮商輔導人員的需求日益渴切，亦愈顯出學校諮商工作的重要性，若諮商員的訓練與教育水準未能提昇，許多正從事學校諮商工作者卻缺乏充分的專業訓練，將無法應付學校學生的心理需求。

學士級諮商員是目前台灣從事學校輔導與諮商工作的生力軍，也是學校輔導工作的主力，但學士級諮商員的諮商能力，是否能應付實務工作的需求，值得較深入探討與研究。林杏足（民78）研究諮商技巧訓練對輔導系大三學生諮商能力的影響，發現他們在人際溝通技巧的同理心、深究技巧獲得進步，但專注、面質、自我分享、立即性與問題解決技巧未有進步；而且各項技巧於認知層面可達瞭解的程度，於諮商情境中的應用則趨向不熟練，且技巧難度愈高時則愈不熟練或愈不瞭解。張靜怡（民87）發現大四實習諮商員面臨真實諮商情境多會採取問題解決導向的諮商方式，但在諮商技巧的運用及諮商策略之擬定與執行上，仍顯薄弱，且進步少的學生對於結構諮商情境並不熟稔。李花環（民81）調查準諮商員之心理需求，其中亦包括對基本諮商技巧、問題解決能力等方面的高度需求。由上述研究可發現大學層級諮商員的個別諮商能力還未充分發展，而他們的諮商能力將影響未來從事諮商與輔導工作的效能。因此，若能瞭解大學層級諮商員諮商能力的應用、發展現況與困境，則能據以設計符合其發展程度的教育課程，對

於提升其個別諮商能力能有一定的助益，也較能幫助他們勝任未來的輔導工作。

在諮商員教育與訓練方面，「諮商實習」一直扮演著重要的角色，透過諮商實習是培養諮商員諮商能力的重要訓練方式。在1994年美國諮商及相關領域課程認可申請手冊中，「諮商實習」即被認為是諮商員教育最關鍵性的經驗。諮商實習提供實習諮商員在相關諮商技巧、策略演練、覺知自己理論價值導向、諮商議題、輔導行政、倫理、專業角色定位等各方面成長的機會（楊瑞珠，民87）。陳若璋、鄔佩麗、林玉華（民84）也認為實習能讓實習諮商員練習書本上提供的理論和技術，同時感受這些理論和現實狀況的差距。此外，實習的機構大多有督導，實習督導對於養成實務工作者的重要性就像是Weiner and Kaplan（1980，引自陳若璋等人，民84）所言：1.能整合理論、技術到精進技術，甚至培養個人特色與風格；2.學習並認識各式理論在情境中可能有的界線，適當的運用將可增進處理效果；3.學習到專業裡的責任、規範、角色及認同。由此可見，實習提供實習諮商員一個練習並統整技巧、理論的機會，而透過實習督導的協助，也是影響實習諮商員諮商能力得以進展的重要關鍵。

至於諮商實習到底帶給實習諮商員怎樣的學習經驗？對其諮商能力的發展又有怎樣的影響？吳秀碧與梁翠梅（民84）發現學士級準輔導員（大五）自諮商實習中主要學得過程技巧、個人化技巧、概念化技巧，其中尤以諮商技術與自我覺察學得最多；但他們在技巧上雖有進步，表現的品質卻無法評量，而概念化技巧則難以習得，僅能作常識性陳述，屬於概念化技巧的低層次狀態。陳秉華、許維素（民88）亦發現實習頭三個月的輔導活動科實習教師面臨許多的工作壓力與困境，其中即包括對自己諮商能力的懷疑，以及不確定自己能否勝任輔導的工作。由此可見，對大學層級的諮商員而言，諮商實習經驗雖有助於諮商能力的發展，他們在實習後也知覺到自己的諮商能力尚不足以應付實務工作的要求，因此感到徬徨。

另一方面，在台灣的國中校園內，「個別諮商實習」僅是實習諮商員眾多實習項目之一，他們需同時承擔多樣的實習工作內容，並學習多樣的角色。羅家玲（民86）調查大四實習諮商員在校外集中實習期間的諮商實習經驗，發現他們從事的實習項目繁多，包括：個別諮商、團體諮商、擔任輔導活動課與導師工作等。如此多樣化的實習項目影響他們無法專注於個別諮商實習、充分發展個人的諮商能力，也造成他們的個別諮商能力無法大幅進展。因此，由目前實習之現況

來看，在實習期間，實習諮商員諮商能力的發展是有限的。

除了上述針對實習諮商員諮商能力發展的研究外，國內文獻中另有極大的比例是從督導的角度，探究督導團體或督導模式對培養諮商員諮商能力的助益（王文秀，民84、86、87；吳秀碧，民81；張幸良，民83；梁翠梅，民85；劉一竹，民88；鄭麗芬，民86；蕭文、施香如，民84）。而以實習經驗影響實習諮商員諮商能力發展為主題的研究則只有張靜怡（民87）一篇，其主要發現為：1.實習諮商員經過一學期之專業實習課程訓練，在諮商能力的各向度上有顯著的進步，進步幅度依序為概念形成技能、過程技能、理論基礎、專業行為與個人化技能；2.實習諮商員大多採取問題解決導向之諮商方式，但對各種諮商技巧的運用、諮商策略的擬定與執行上仍顯不足；3.實習諮商員諮商能力的發展，主要是學習環境與個人學習需求不斷交互循環檢核的結果，其諮商能力發展會受到個人特質與動機、諮商實習課程、同時接受的其他相關課程、個人獨特學習方式，以及個人生活體驗所影響。

張靜怡（民87）的研究中，實習諮商員的「概念形成技能」，有最顯著的進步，但吳秀碧、梁翠梅（民84）卻發現實習諮商員「概念化技巧普遍難以學得」。研究者對於這樣不一致的結果感到有必要再繼續深究，而且這兩篇研究都只是在實習結束後進行訪談，無法得知在實習過程中，這些實習諮商員諮商能力的持續發展與變化，而與實習諮商員有關的情境與脈絡的影響也無從得知。因而，本研究的主要目的即在探討：在一學期的諮商實習過程中，大四實習諮商員諮商能力的持續發展與變化情形，也期待本研究的結果，能作為未來諮商員實習與督導課程的規劃與實施，以及後續相關研究之參考。

依據上述研究動機與目的，本研究旨在探討三個研究問題：

- 1.在一學期的個別諮商實習期間，大四實習諮商員表現出的個別諮商能力涵蓋哪些向度？
- 2.在一學期的個別諮商實習期間，大四實習諮商員在各向度上的諮商能力的發展與變化為何？
- 3.有哪些情境與脈絡因素與大四實習諮商員諮商能力的發展與變化有關的？

二、文獻探討

（一）由督導研究的結果，討論個別諮商能力的培養與發展

以下分就國外督導模式與台灣對督導模式的相關研究，來討論不同層級諮商員個別諮商能力的培養與發展。

1. 國外督導模式的觀點

國外督導理論發展出許多有關實習諮商員訓練及不同專業能力發展的論述 (Blocher, 1983; Loganbill, Hardy, & Delworth, 1982; Stoltenberg, 1988)。早期的督導模式多源自各諮商與治療學派所強調的人性觀，以及對諮商員角色與技術的看法與要求，亦即督導模式是建立在治療理論的基礎上，因而各學派強調的重點各不相同。然而督導模式可否由諮商理論直接應用，也引發了爭議。於是「發展性」的各種督導模式為之誕生，以「發展」的觀點來考慮諮商員專業發展的特徵與需求，認為諮商員的專業成長，不只是接受技術的訓練，而是一個發展的過程，其專業成長呈階段性的發展，每個人的發展階段與轉換速度並不相同。因此，督導者的主要任務是瞭解受督者的發展階段，並提供合適的督導環境與督導方式 (蕭文、施香如，民84)。以下列舉三個採「發展」觀點的督導模式，討論諮商員在專業成長的過程中可能的發展現象：

(1) Loganbill, Hardy與Delworth (1982)的發展模式 (The Development Model)

此模式假設受督者的發展有三階段：停滯 (stagnation)、混亂 (confusion)、以及整合 (integration)。每一階段的諮商員各有不同的發展特色、對世界的態度、對自我的態度、對督導和此階段價值的態度，而諮商員則在這些階段中，循環再循環而逐漸到更深的層次。

(2) Blocher (1983)的認知發展取向 (The Cognitive Developmental Approach)

本取向的督導模式採用學習和行為改變心理學，以及人類認知發展作為其督導模式的基礎，視督導為一種獲得更高層認知功能的教導過程。Blocher (1983)認為督導的最終目標，應放在獲得更新、更複雜、更廣泛易瞭解的基模，來瞭解人的互動。他認為「關係」和「溝通」是督導過程的目標，透過清楚誠實的回饋以創造一種允許雙向溝通，並能廣泛處理各種主題的溝通過程。他建議在實習的早期，將目標設定在晤談技巧、關係情境、人格建構，以及諮商員之自信與真實性等議題；實習後期的焦點則放在更廣的議題上，像是過程目標的實行、整體個案的管理、專業角色的澄清等。

(3) Stoltenberg (1988)的統整發展模式 (The Integrated Developmental Model, IDM)

本模式提出諮商員專業成長的主要內涵為：個人成長、諮商理論認知、技術的獲得，並予以分析組合，形成三項結構（structures）和八個層面（dimensions）。三項結構是指諮商員在與當事人會談過程中的自我覺察、動機，以及在與督導互動中，諮商員由依賴到自主的督導關係；八個層面則包括：處理技巧的能力、評估技術、人際評估、當事人的概念形成、個別差異、理論取向、處理目標與計畫，和專業倫理。這三項結構的成長與諮商活動息息相關，諮商能力的成長會表現在諮商活動中的八個層面（Stoltenberg, 1988）。

吳秀碧（民81）以Stoltenberg（1988）諮商員專業發展具階段性的督導模式，對台灣準諮商員的專業發展進行驗證研究，發現準諮商員之專業發展程度，確實會因專業教育程度之不同而呈現階段性的差異，也就是博士班專業發展程度最高，其次是碩士班，再其次為大學部準諮商員。上述研究認同Stoltenberg（1988）的專業發展階段的模式，也使我們省思培養諮商員，需要提供配合他們發展階段的教育訓練與實習、督導的課程。

綜合上述採「發展」觀點的督導模式，可以看出它們都強調諮商能力的發展是一循序漸進的發展過程。大學層級的諮商員處於專業發展的第一階段，在初次投入諮商工作的過程中，常因過度在乎自我表現，或急於應用所學的助人技巧，而欠缺較全面、較深入的思維（Stoltenberg, 1988）。因此，督導的重點也就在於協助他們順利展開晤談、維持並處理特定的諮商問題，以及培養他們的自信心與勝任感。就諮商能力的發展過程而言，大學層級的實習諮商員較偏重基本晤談技巧、諮商情境處理技能的學習與精熟，並強調自我覺察與自我檢核的思維，但對於當事人問題的認知思考能力，則進步緩慢。唯有熟習諮商基本技巧之後，實習諮商員才能逐步邁入另一個學習與發展的階段，督導的重點也隨之可調整為協助實習諮商員在認知層面諮商能力的發展。因此，針對不同發展階段的諮商員，提供適合其發展階段的督導，方可能有效協助實習諮商員發展自己的專業能力。

2.台灣督導模式的相關研究

台灣在督導之實徵性研究或論述方面，迄今有發展性督導模式（王文秀，民84、86、87；吳秀碧，民81；劉淑慧、王沂釗，民84）、循環發展模式（施香如，民85；劉志如，民87；蕭文與施香如，民84）、與區辨模式（梁翠梅，民85）等，以下依序討論這些相關研究及其發現：

(1)「發展性督導模式」之研究及其發現

劉淑慧、王沂釗（民84）認為發展性督導模式，是採有系統的觀點，來描述諮商員個別諮商能力的發展。她們在閱讀相關文獻後，歸結採「發展」觀點的督導模式，主張個別諮商能力有不同的發展階段，應針對不同階段諮商員之發展特色，提供適合其發展程度的督導重點。也就是對最初階的實習諮商員而言，應著重個人所學理論的應用，以及晤談時特定過程技術與基本助人技巧的熟習。雖然這個階段的諮商員，還未能將所學理論落實於實務工作中，且處理諮商議題的能力仍有限制，但藉由實務經驗的累積與督導的協助，仍可逐級攀升，漸次達到更高層級專業能力的發展（劉淑慧、王沂釗，民84，p.9-10）。

(2)「循環發展督導模式」之研究及其發現

循環發展督導模式，主張諮商員以「個案呈現」的方式接受督導，協助他們獲得全面性的專業發展。施香如（民85）發現此模式的督導過程具有循環向上的特性，諮商員習得某一階段的專業能力之後，才能循序進入下一階段專業能力的發展。主要的循環方向是：瞭解個案狀況與接案過程→瞭解並檢核諮商員的假設與理念→瞭解處理方向與策略→促進處理方向與策略的應用→接案過程再思考。循環發展督導模式也是檢核諮商員概念化歷程的主要模式，受督導者不僅能夠精進概念化技能，也有益於各項過程技術的瞭解與運用。而其循環向上的特性更可以視為不同專業能力的累進，循序漸進接受督導的過程，對實習諮商員個別諮商能力的發展亦極有助益。

(3)「區辨模式」之研究及其發現

Bernard（1979）認為諮商員須具備三方面的諮商技巧：外顯的過程技巧、內隱的概念化技巧，以及內隱與外顯兼而有之的個人化技巧。對於諮商新手與專家的區辨，不在於技巧的有無，而是一條連續線上不同程度的表現（吳秀碧、梁翠梅，民84），例如：新手對當事人的感覺作初層次同理心的反應，專家可能使用矛盾法、角色轉化等方法來催化當事人的改變，屬於過程技巧裡不同程度的表現；新手可能在寫記錄時或下次晤談之前才能對當事人做出概念化，而專家則可以在晤談中、各次晤談間就能做好概念化；新手可能僅對自我焦慮有所覺察，專家則既能自我覺察又能敏覺當事人的狀態。因此，吳秀碧、梁翠梅（民84）認為，區辨諮商新手與專家在諮商技巧表現上的差異，可以協助學士級諮商員覺察、並且適度修正自己不當的諮商行為。

由上述督導模式與相關研究，可以發現諮商能力有不同的向度，且諮商能力

的發展是一連續發展的過程，並非全有或全無的問題。大學層級的實習諮商員，雖然有其發展的特徵與專業表現上的限制，但若能設計並實施適合其發展程度的督導方式，則能協助他們拾級而上地逐一精熟各樣的助人技巧，並發展較深入的認知思維能力，也就能更有效地達成助人的意圖與目的。

由以上的文獻回顧可以得知，督導模式的相關理論與實務研究，均肯定應重視不同層級的諮商員，有不同的發展特徵，而其諮商能力的發展在不同階段也有不同的表現。唯有針對不同階段諮商員的發展特徵，設計適合其發展階段的訓練課程及督導方式，方可能有效協助各階段諮商員精進其專業能力。對大學層級的實習諮商員而言，除了協助他們善用各種技巧之外，也需逐步發展他們在諮商過程中高層次的思維組織能力，以獲得對個案問題更深入、更統整的觀點，方能有效發展諮商目標，並導引諮商的進程。

(二) 諮商實習對提升諮商能力的相關研究

以下分就實習經驗對諮商能力發展的重要性、實習諮商員實習經驗之問題發現，以及督導對提升諮商能力的重要性這三個主題，討論諮商實習對提升諮商能力的影響。

1. 實習經驗對諮商能力發展的重要性

諮商員除了學習各諮商與治療學派的理論之外，實務能力的磨練與經驗的累積，更是專業能力發展過程中不容輕忽的環節。理論與實務是諮商工作的一體兩面，理論的訓練是實務的基礎，實務則是理論的實踐，兩者相輔相成。因此，各個層級的諮商員教育課程中，均有實務或實習的要求，而諮商實習課程即具有「統整以集大成」的功能（陳金燕，民86）。實習經驗不僅提供學生知識上的成長機會，更能促進態度、情感與認知等方面的學習；而在實習中透過督導的協助，將更易促使學生發展為功能良好的專業諮商人員（Peters & Hanson, 1962，引自羅家玲，民86）。由此可見，透過實習的經驗，以及督導的安排與協助，諮商員能在實習的過程中，累積實務經驗、整合理論與實作，並發展出個人的諮商風格，因此有助於提升諮商員的專業能力，並讓他們獲得最大的學習效果。

2. 實習諮商員實習經驗之問題發現

列舉台灣的三篇研究，探究實習諮商員在實習過程中的表現及遭遇的困境。

- (1) 何長珠（民83）在〈初級諮商師諮商實習課之內容與問題發現〉一文中，發現實習諮商員能完整講出當事人的故事，但不易找出問題的癥結，或是

提出解決問題的策略。實習諮商員的引導能力不足、缺乏思索、選擇及判斷的能力；此外，例如客觀檢核（後果預期、價值澄清）的認知策略、感受發洩等較高層次的表現也較少出現。

(2)謝秋雯（民87）研究實習諮商員對自己在諮商中不適當行為的知覺。她發現實習諮商員出現15類不適當行為。他們較能正確知覺諮商技術使用不當之處，但較不易知覺會影響到諮商方向與諮商關係之不適當行為；另外，實習諮商員知覺的焦點，大多集中於個人表現上，而且對於自我知覺能力是有個別差異的。

(3)吳秀碧與梁翠梅（民84）探討學士級準輔導員自諮商實習中學得的能力。他們在各諮商能力向度的學習包括：歷程技巧（學得建立關係基本技巧、同理心、情感反映、鼓勵、增強、角色扮演、引導、摘要、面質、定契約、測驗實施、設計團諮方案）；個人化技巧（自我覺察、反省、自我肯定），以及概念化技巧（學會從資料分析成因，不再主觀瞎猜）。

由上述大學層級實習諮商員在實習過程中的學習經驗與所出現問題的相關研究中，可以看出他們在實習過程中，大多專注於應用所學的技術與理論，但對於統整組織個案問題、發展解決問題的策略並執行計畫，這方面的認知運作能力則明顯不足。針對上述實習諮商員的困難與限制，一些學者認為唯有針對實習諮商員不同的專業發展程度，設計適合的訓練模式與訓練目標，才能促進專業能力的發展。例如：何長珠（民83）認為一套包含理論、技巧、實驗室情境之練習與回饋、對真實個案的實作經驗，以及診斷與導引能力的有系統訓練模式，可以協助實習諮商員克服對其專業信心的疑慮，增進對具體技巧的掌握力，從而在進行諮商時，能有較完整的診斷方向、較多的技巧選擇策略等認知架構，並對自己的特質有較敏銳的覺察。吳秀碧（民84）則主張學士級諮商員的諮商實習目標，應以協助其精熟溝通技巧和發展技巧為主，應期待他們能進行支持性諮商，而非治療性諮商為主。陳英豪、陳秉華、廖鳳池（民81）也認為初期的諮商師訓練以演練基本諮商技巧為主，逐漸加入個案問題概念化，以及諮商介入策略的應用，到碩士後的實務工作階段或博士課程的實習，則應以建立個人諮商風格為主要任務。因此，針對不同專業發展程度的諮商員，設立不同的訓練目標與訓練模式，不但符合他們的心理需求，更能逐步提升其諮商能力與專業表現。對大四實習諮商員而言，初步的實作經驗讓他們有機會體驗理論與實務的異同，設計一個強調演練

基本的諮商技巧，並逐漸加入對個案問題概念化能力的訓練模式，將有助於提升諮商的信心與表現。

3.督導對提升專業能力的重要性

實習是一個提供結合理論與實際，以及使新手變為熟練者的橋樑。在沒有督導的協助之下，Marshall and Confer（1980，引自陳若璋等人，民84）認為實習生可能專注於處理次要問題、缺乏及時處理個案情緒的能力，或對「諮商員一個案」關係陷入混淆，甚至缺乏對個案的核心問題進行深度自我探索的技巧等。而上述的誤失也是諮商之所以有效之關鍵，可見督導在實習諮商員發展專業知能的過程，具有極大的影響力。

李花環（民81）發現準諮商員在實習過程中出現12項的能力需求。其中，尤其對「助人過程覺察」、「問題解決能力」、「自我覺察」、及「瞭解促成或干擾諮商過程之個人因素」的能力，有高度的需求表現；而大學層級的準諮商員特別又對「基本諮商技巧」、「建立諮商關係」兩項能力有較高的需求。也就是大學層級實習諮商員關注與發展的焦點，集中在基本諮商技巧與建立關係的諮商表現上，而瞭解或整體評估影響互動過程的因素這項專業能力，則未被特別強調。上述準諮商員的能力需求，許多均可透過督導的過程獲得協助，可見督導是協助解決上述專業發展所面臨困境的有效方式。

台灣主要以學士級諮商員為諮商與輔導工作的主力，與國外起用碩士層級諮商員的情況不同。目前對學士層級諮商員之督導相當不足，僅研究所之碩、博士層級諮商員可獲得較完整的督導（吳秀碧，民84）。另一方面，督導雖能協助諮商員因應挫折的情境，並催化其個人或專業上之成長，但是不同諮商經驗或不同專業層級的諮商員，他們知覺的挫折情境或期望的督導重點亦有所不同（Cherniss, 1995），因而連帶地會影響其對督導的需求及滿意度。

怎樣的督導內容與方式才能對大四實習諮商員有最大的助益呢？吳秀碧（民83）發現台灣的學士級諮商員平均年齡較低，容易缺乏自信，或對諮商情境產生焦慮，因此較依賴督導的回饋、指導與示範；王文秀（民87）也主張較資淺的諮商員較需要支持、鼓勵與結構化的督導。吳秀碧、梁翠梅（民84）則認為對學士級準諮商員而言，理想的督導為有結構的督導方式，也就是運用教導、解釋、支持、覺察力訓練，以及列舉實務說明等方式，以培養其專業信心，再採低結構方式培養其自主性，而督導方式可用示範、角色扮演、教授法及實例講解等。另

外，實習諮商員較喜歡以個案討論及小組討論的方式進行督導，因為督導者可協助診斷來談者之問題，透過技巧演練及小組討論可以協助看到自己的盲點（王文秀，民84；陳秉華，民84）。由此可見，對大四實習諮商員而言，有助益的督導應能提供支持，並運用結構化的督導方式來培養其專業信心、擴展專業觀點，而督導的重點則放在「基本諮商技巧」、「助人過程覺察」、「自我覺察」、及「建立諮商關係」等能力上的協助。

大四實習諮商員處於專業發展的起步階段，初接個案的經驗會引出各式各樣專業上、個人的、或接觸經驗的困惑與需要，因而督導的設計也就強調全方位的照顧，包括：同儕支持、講解示範、逐字稿評析、或技巧的再練習等。但督導的安排僅在他們進行個別諮商實習期間，且多以團體督導的方式進行，在時間、參與深度不足的情況下，常常僅能顧及對一般諮商技巧的需求，無法提供個人性的回饋。他們的學習經驗也與研究所層級諮商員有頗大的差異，後者大多經過一套較密集的訓練課程後，才開始進行實習並接受督導，也接受較多、較密集的團體與個別督導，這樣有系統的訓練與接受督導經驗，讓研究所層級諮商員發展出較完整的學習能力，也較容易看出其接受督導後在實務表現上的影響與改變。

台灣的諮商與輔導相關係、所、組，均將「需有督導或被督導過之實習經驗」視為必須的課程要求，只是至今尚缺乏對此領域有較完整及深入的探討或整理，也未就各教育訓練機構使用的督導模式與督導歷程有較深入的瞭解（王文秀，民84）。研究結果也發現，大四實習諮商員在個案概念化及特定諮商議題的處理能力上，表現仍不足，他們缺乏一套統整思索個案問題、設定實行計畫的認知運作思考模式（何長珠，民83；吳秀碧與梁翠梅，民84）。這樣的困難，除了再度凸顯督導對於協助實習諮商員發展諮商能力的重要性，也提醒諮商員教育課程的教導者，除了強調個別諮商能力的訓練之外，也應協助諮商員統合應用各種諮商能力，特別是諮商員認知運作的組織與判斷能力。

三、名詞界定

本研究所謂之「諮商能力」指諮商員進行個別諮商的能力。根據上述文獻探討，研究者將本研究之諮商能力細分為六種能力，其界定如下：

1. 諮商信念

意指諮商員對諮商工作所抱持的信念，以及對當事人問題來源與主要問題的

一般性看法。例如：諮商員認為個案問題根源來自家庭，晤談即是協助當事人在其家庭系統中過得更好；或是相信國中生最重視同儕關係，晤談即在協助當事人改善與同儕的關係。

2. 諮商關係

意指諮商員與當事人建立並維持良好諮商關係與互動，以使諮商能順暢進展的能力。例如：諮商員能夠營造溫暖的晤談氣氛，讓當事人喜歡來談，並進一步建立信任的關係。

3. 概念形成

意指諮商員能有系統地收集、檢核當事人的資料，瞭解當事人的心理動力、對當事人問題形成假設、確立晤談方向與目標，以及評估並整合所得訊息的能力。例如：諮商員統整當事人的訊息、評估當事人目前情況，並根據這些資料形成對當事人問題的假設，及進一步設定工作的目標。

4. 諮商技術

意指諮商員用以協助當事人進行自我覺察，並進一步產生認知、情緒、和行動改變的各種技術。例如：諮商員應用「反映」技術，協助當事人發覺自己慣用的應對方式；或應用「角色扮演」讓當事人體會他人的心情。

5. 自我覺察

指諮商員能對自己在晤談過程中的角色、情緒、及反應的優缺點有所覺知，並能進行評估，且能在發現疑惑後，知道尋求協助以獲得進一步的自我瞭解。例如：諮商員覺察到與當事人有雙重關係；諮商員發現當事人抗拒的反應而感到挫折；諮商員會與人討論，增加對自己的瞭解。

6. 專業倫理

意指諮商員對專業人員倫理守則的瞭解與實踐，包括諮商員對專業、工作機構、與工作者角色的尊重與維護。例如：諮商員瞭解對當事人保密與其限制，能確實維護當事人的安全與利益。

研究方法

一、焦點團體訪談

本研究主要以「焦點團體訪談」(focus group interviews) 收集文本資料。透過焦點團體訪談, 研究者能在較短的時間, 引發出研究對象對研究主題的思維與感受, 而訪談中密集的接觸經驗, 也讓研究者更密切地觸及研究的主題, 進一步瞭解研究對象真實的想法與感受 (Vaughn, Schumm, & Sinagub, 1996; 引自王文科、王智弘, 民88)。焦點團體能引發受訪者之間「即興的」互動反應, 這是「洞識」(insight) 的基礎, 有助於認知和態度方面的研究; 另一方面, 也因為具有探索性的特色, 使研究者可以在研究過程中, 擴大探索的範圍, 探觸十分具體的面向, 深入探討受訪者的情感、認知並評價意義 (Morgan, 1988; 引自胡幼慧, 民85)。研究者在本研究中, 分別於不同的時間點, 每隔約一個月進行一次焦點團體訪談, 共計進行四次, 以探討研究對象在八十八學年度第一學期進行個別諮商實習的過程中, 個別諮商能力的發展與相關情境脈絡的資料, 也期望透過受訪團體成員的互動, 激發受訪者之間豐富的情感、認知與態度的反應。另外, 本研究使用焦點團體訪談, 也符合這群受訪者的學習經驗, 他們在實習期間有許多密集的團體討論與團體督導的經驗, 因此對於參與焦點團體這樣的方式並不陌生, 這有助於研究者的資料收集。

二、研究參與者

本研究之參與者分別是: 受訪者、研究者與協同資料分析者。

(一) 受訪者

本研究係以八十八學年度上學期, 台北地區某一師範院校輔導科系十六位大學部四年級實習諮商員為受訪者, 其中十四位為女性、二位為男性。他們均曾修習過「輔導原理與實務」、「諮商理論與技術」、「生涯輔導」、「學習輔導」等相關輔導與諮商課程; 他們在第一學期的個別諮商實習期間, 每週對1-2位國中生進行一次諮商會談, 並且每週接受2小時的課堂督導與2-3小時的團體督導。

(二) 研究者

本研究由研究者擔任焦點團體之帶領者。由於研究者就讀大學期間也曾修過

「諮商實習」，對於受訪者在焦點團體中分享的經驗，常有似曾相識的感覺，研究者提醒自己要避免以過來人的角色與他們分享，以保持帶領者的中立立場。而研究者於研究初期閱讀諮商能力相關文獻的經驗，也會影響研究者太過於帶著預設的眼光，去主導在焦點團體中的談話內容。為避免上述偏失，研究者除了依循訪談大綱進行訪談外，也不斷自我提醒，使用訪談的一般技術，例如：發問、澄清、同理、重述、摘要、聯結等，而不過度引入其他話題，將訪談焦點聚焦於受訪者的實習經驗，避免加入自己對實習的經驗，或對受訪者做出建議等。

研究者深信「存而不論」是進入訪談情境最重要的態度，在訪談中會針對受訪者個別之經驗與回應進行深入探究，務求澄清與瞭解受訪者的現象場，研究者專注傾聽之外，也自我提醒勿因自己的投射而曲解受訪者的語意。每次訪談後，研究者也撰寫訪談日誌，以改進訪談缺失及訪談技巧，並檢視自己在訪談中的立場與角色。另外，為了讓受訪者釐清研究者的角色，並減少不必要的期待，在邀請受訪者及進行第一次訪談時，也就研究者的角色加以澄清、界定，讓受訪者認清研究者為焦點團體的帶領者，而不是團體的督導。

研究者同時為訪談資料分析者。研究者在諮商以及與本研究主題相關的專業信念為：

- 1.對於諮商能力的信念—研究者認為諮商能力是有多元的向度與不同等級的表現差異的。
- 2.研究者的諮商理論基礎與諮商信念—研究者在大學與研究所修業期間所受之諮商訓練，讓研究者形成重視Rogers的人本關懷精神的個人諮商理論，並視兩人之諮商關係為治療之基礎。
- 3.研究者個人之諮商實務經驗—包括一年的實習經驗（大四）、二年國中輔導教師的經驗，以及在研究所修業期間實習與接受督導的經驗。這些經驗讓研究者能瞭解自己諮商能力的發展過程，也能理解受訪者在實習過程中呈現之諮商能力表現。

(三) 協同資料分析者

為了避免研究者身兼焦點團體帶領者及訪談資料分析者多樣角色，可能產生的主觀偏誤，研究者邀請一位輔導研究所畢業之諮商員為協同資料分析者，共同擔任資料評定與分析的工作。協同資料分析者本身從事過質化研究，並以諮商員「概念形成」的相關主題完成其碩士論文。

三、研究工具

焦點團體訪談中並非漫無目的的討論，為達討論之效果，研究者依據事先計畫之主題與重點，設計訪談大綱。本研究主要依據此大綱進行焦點團體的討論。

有效的諮商有賴諮商員能夠正確地對當事人的問題與心理功能形成概念，而諮商員對諮商過程的概念，也影響其技術的運用（Hirsch & Stone, 1983）。概念形成的能力既是構成有效諮商之關鍵，研究者在著手進行本研究之初期，就把注意力放在受訪者在實習期間的概念形成的能力與發展，初步的訪談大綱也以此為重點。研究者與擔任受訪者「諮商實習」之授課教授討論兩次後，確定初步的訪談大綱，研究者再與同儕討論此大綱，以修正訪談大綱中語意模糊之處。

因為本研究要在不同的受訪者進行諮商實習的時間點，進行四次焦點團體訪談，因此每次的訪談大綱依各次焦點團體舉行時間而稍有調整，主要目的即為配合受訪者接案之進程與學習經驗之改變。

(一)第一次焦點團體訪談大綱：

- 1.你願意接受訪談的動機或原因為何？
- 2.你對「概念形成」的認識或經驗為何？
- 3.你目前的晤談狀況為何？（包括：你對個案的了解是什麼？哪些是你想收集的訊息？如何取得這些訊息？有何因素阻礙晤談的進行？你認為當事人的問題是什麼？對於下次晤談，你有何計畫？）
- 4.還有哪些是你想談卻未談到的經驗，或想補充的？

(二)第二次、第三次焦點團體訪談大綱：

- 1.你目前的晤談狀況為何？（包括：你對個案的瞭解增加了什麼？如何取得新訊息？當事人的問題是什麼？你做了什麼處理？你有何計畫？）
- 2.在晤談之後，你出現了哪些新的想法？
- 3.接受督導的經驗對你有何影響？
- 4.還有哪些是你想談卻未談到的經驗，或想補充的？

(三)第四次焦點團體訪談大綱：

- 1.你目前的接案次數？本學期還有幾次晤談？若決定結案，如何做出此決定？
- 2.現在對「概念形成」的瞭解與個人經驗。

- 3.比較初接個案與現在，自己是否有些想法有所改變？
- 4.你覺得自己在接案上有無分階段？若有，分爲哪些階段？

四、實施程序

(一)焦點團體的規劃

研究者邀請十六位修習「諮商實習」之學生參與焦點團體訪談，並選定受訪者平日上課之教室爲訪談的地點，兼顧安全與方便性。

研究者綜合考量受訪者實習期間的限制、較理想的團體人數、訪談間隔時間與總訪談次數，最後決定5-6人爲一組，分爲三個訪談團體（甲、乙、丙），間隔三至四週進行一次訪談，因此在其第一學期實習期間內共可進行四次訪談。

在確定受訪者之後，研究者即著手編擬並確定訪談大綱；而訪談通知的編撰與寄發、訪談場地的安排、硬體設施的準備與測試、茶點的採買等也一一就緒。

(二)進行焦點團體訪談

研究者在每次訪談前一小時到達訪談地點，布置場地、測試錄音設施，並讓自己預熟訪談大綱、重點及實施流程，以利訪談之順利進行。

訪談由一般性的問題開始，再慢慢引導進入特定的問題或深入的探詢，讓整個討論能流暢地進行。研究者以友善、溫暖、隨和的態度與成員建立關係，且自我要求能在訪談過程中專注傾聽參與者的意見，透過積極澄清以瞭解參與者陳述的內容，並適時加以深入探詢、拉回主題，或讓提供意見的成員回頭檢視自己的晤談經驗上，以收集與研究有關之詳細資料。

(三)資料處理

本研究以焦點團體訪談之錄音逐字稿作爲分析的文本。資料處理過程詳細說明如下：

1.文本建立

焦點團體訪談所蒐集之錄音資料，進一步整理成逐字稿。研究者依訪談的時間點，分爲第一次至第四次的訪談資料。

2.確認對分析資料的共識

研究者先與協同資料分析者就工作項目進行討論，確認完成下述之資料分析步驟。

3.閱讀文本資料

資料分析者仔細閱讀訪談內容，並及時將整個文本中躍出的重要訊息，加以標記、加註解、或寫下個人對整個文本的反思，以求瞭解受訪者的主要實習經驗。

4. 裁切最小語意段落並簡述語意

資料分析者初步瞭解文本的總體意義（global meaning）後，便開始將受訪者的口語資料裁切為最小語意段落，並將其對話予以簡述語意。

5. 討論分析結果之間的一致性

資料分析者討論各自簡述語意內容的一致性，獲得評分者間信度約0.95。當兩人意見不一時，則透過再閱讀並詳加討論，求得共識。

6. 重新組織並發現共同主題

資料分析者進一步比對各次訪談中全體參與者所表達語意之相近處，將相近意見重新組織，藉著群聚（cluster）相關的意義單元，以產生共同的主題。

7. 統整個別主題以提出核心概念

資料分析者統整各個共同主題，找出各主題間的共同核心概念，是為本研究欲探討之實習諮商員諮商能力之指標。

8. 比較共同主題、核心概念在各次訪談之間的變化

逐一完成四次訪談之分析工作後，資料分析者彙整四次訪談中之核心概念、共同主題與受訪者語意舉隅。研究者即可比對並闡述受訪者在各次訪談中，諮商能力的表現與變化情形。

研究結果

一、實習諮商員表現之諮商能力向度及其發展歷程

歸結四次焦點團體訪談的內容，可以發現實習諮商員所發展的諮商能力共呈現出以下十二個向度，各諮商能力向度的表現與發展狀況如下：

1. 釐清諮商員個人信念的能力

實習諮商員個人的經驗影響晤談初期對諮商的信念，但他們在實習過程中，逐漸釐清對特定當事人的信念與一般性的諮商信念；另外，由實習諮商員主導晤談的方式，逐漸轉為以當事人為中心，探討當事人自認的問題。

2. 收集與檢核資料的能力

實習初期，實習諮商員會透過間接的管道收集當事人的資料（例如第三者提供的資料或書面資料等），後來會注意到晤談中當事人的口語訊息，以及兩人當下互動的訊息，而且在發現資料不足或有疑問時，會開始尋求其他管道的補助；由廣泛的訊息收集，逐漸聚焦到與問題成因有關的探討，對資料真實性進行驗證，或與原先對當事人的看法作比較；此外，實習諮商員也發現當事人的片面資料可能不足採信，會開始質疑所得訊息的真偽。

3. 建立關係的能力

實習諮商員認定前幾次晤談的重點在於建立關係，會藉由引導話題或同理反應來表達關心。但隨著邁入解決問題階段，實習諮商員卻忽略保持一致的同理態度，過於專注解決當事人的問題，而忽略諮商關係。直至第四次訪談時，少數實習諮商員才又回復對良好互動關係的重視，並再重新調整回以「當事人」為中心的互動。

4. 確立工作方向與目標的能力

從第二次訪談開始，實習諮商員陸續提出尋找晤談方向與目標的企圖，並透過與當事人或督導討論來確定目標。但多位實習諮商員也因找不到工作目標而感到受挫，甚至質疑是否需要晤談目標，或決定放棄而演變為結構鬆散的聊天式會談。

5. 互動中諮商員介入處理的能力

實習諮商員大多會先讓當事人主導選擇會談主題，接著則逐漸出現諮商員主導的局面；實習諮商員在晤談前期會特別營造晤談氣氛，並且評估兩人的互動。在技術方面，初期會急著應用特定技術，之後則發現陪伴與鼓勵也有其效果，應用的技術也更為多樣化；在第三、四次訪談時，實習諮商員已經出現界定問題處理範圍，並聚焦處理重點的能力。

6. 互動中對當事人評估的能力

實習諮商員開始時僅能粗略地將當事人的來談狀態評定為「抗拒」或是「好處理」等，但到了第三次訪談時，他們開始出現根據當事人的反應調整晤談重點，或深入探討當事人問題的能力；晤談初期著重判斷當事人的問題為何，到後期則逐漸擴展到對當事人的意願與個人功能的評估。

7. 瞭解當事人心理動力的能力

晤談初期，實習諮商員忙著尋找當事人問題的原因；逐漸地，實習諮商員在互動的經驗中更加認識當事人，也較瞭解當事人的困擾與行為動力，但是他們對當事人的概念化，則仍停留在較粗略的概念，例如：當事人有壓力、無意願、逃避等。

8. 晤談中諮商員被引發的情緒反應處理能力

面對當事人的抗拒，實習諮商員開始會採用改變話題、順應當事人期望等的反應方式，但當事人若持續表現抗拒，實習諮商員也會顯現相同的抗拒態度，而這樣的互動狀況若持續未獲改善，就會影響諮商員決定結案。當事人的抗拒也會是引發實習諮商員負面情緒的導火線，實習諮商員由初期的焦慮、慌張，轉變為擔心、無力、甚或煩躁，僅有少數實習諮商員認知到，當事人也該為晤談的困境負責，方稍感釋懷。

9. 晤談後統整諮商過程相關訊息的能力

晤談初期，實習諮商員大多未曾預定晤談的階段，但隨著晤談的進展，實習諮商員發現出現不同的晤談階段，而自己在不同階段會有不同的處理重點與方式，也能舉例說出影響階段進程的關鍵事件。統整各次晤談的訊息之後，實習諮商員也會修正對當事人的想法，也發現自己的處理方式會因個案不同而有差異。

10. 對諮商進展的評估能力

在晤談初期，實習諮商員著重評估「自己」的處理是否恰當，接著重點轉移到對當事人來談意願與其問題嚴重性的評估，也會依據評估的結果考量是否結案；原先著重於判斷「是」、「否」已建立諮商關係，到後期則改變為評估自己「為何」無法與當事人建立關係。

11. 諮商員自我覺察的能力

晤談初期，大多數實習諮商員僅是原則性宣稱「要覺察」諮商員的價值觀與立場，後來則更清楚自己的信念與價值觀。實習諮商員覺察的向度有逐漸擴展的趨勢，包括對個人狀態、內在需求、與當事人的互動，以及對諮商員角色多方面的覺察，只是仍然不夠深入；而自我覺察也是實習諮商員評估自己作法優缺點的一個方法，可較具體看見自己介入處置的缺失，但仍無法找到解決之道。

12. 發現疑惑並主動求助的能力

實習諮商員在發現疑惑與遇到困難時，會主動與同儕討論，或尋求督導協助。實習諮商員的疑問由當事人的問題「為何」，逐漸轉而探討「如何」解決某

種困境，除了主動尋求督導提供資訊與建議外，他們也會不斷思考自己的疑惑。

實習諮商員在一學期的諮商實習過程中，隨著不同晤談階段的進程，他們表現並發展出以上12種能力。這12種能力也是過去相關研究中所界定諮商能力的構成要素，因此可再歸組為六大類諮商能力。以下將說明各向度諮商能力歸組的方式，並在後文中，將此結果與過去的相關研究相互對照、比較與討論。

（一）諮商信念

上文之「1.釐清諮商員個人信念的能力」即包括諮商員對諮商工作所抱持的信念，以及對當事人問題來源與主要問題的一般性看法。

實習諮商員由實習初期直接套用理論的概念來進行晤談，改變成注意當事人的個別差異；實習諮商員也較有彈性地接納諮商員可以有自己的價值觀；但限於經驗不足，實習諮商員進行實務工作時，與諮商理論之間仍有缺乏連結的現象。

（二）諮商關係

「3.建立關係的能力」與「5.互動中諮商員介入處理的能力」即是諮商員與當事人建立並維持良好諮商關係與互動，以使諮商能順暢進展的能力。

實習諮商員透過實務逐漸瞭解建立關係的方式與時機，但尚未能善用關係協助當事人改變。有些實習諮商員在互動中能逐漸修正、重視與當事人的互動經驗，因而產生較佳的互動關係；有些則讓諮商隨性發展而變成閒聊。

（三）概念形成

「2.收集與檢核資料的能力」、「4.確立工作方向與目標的能力」、「6.互動中對當事人評估的能力」、「7.瞭解當事人心理動力的能力」、「9.晤談後統整諮商過程相關訊息的能力」與「10.對諮商進展的評估能力」均屬於實習諮商員的概念形成能力。

實習諮商員由晤談前收集當事人「問題」的資料，轉而重視經由諮商互動中得到對當事人正向方面的認識；實習諮商員缺乏分析與統整個案訊息的能力，因而無法確立工作方向與目標。在互動中會因在意自己的表現，未能對當事人問題進行評估；缺乏理論架構而無法分析當事人問題的成因、瞭解當事人的心理動力；在回顧諮商過程時，實習諮商員才體驗到晤談是循序漸進發展的一個過程，但因為缺乏對評估與反應的後設認知，以致無法做出有效的反應。

（四）諮商技術

在「5.互動中諮商員介入處理的能力」中，實習諮商員應用各種諮商技術以

協助當事人進行自我覺察，並進一步產生認知、情緒和行動改變。

實習諮商員僅重視運用諮商的技術，較未能體會技術的理論基礎，也缺乏統合應用各種技術的能力。

（五）自我覺察

在「8.晤談中諮商員被引發的情緒反應處理能力」、「11.諮商員自我覺察的能力」與「12.發現疑惑並主動求助的能力」三項能力中，實習諮商員對身為諮商員的角色、對自己被引發的情緒、對自己作法的優缺點均有所覺察與評估。

實習諮商員能覺察自己被引發的情緒，但是未能予以有效的處理；偏重自我反省為主的自我覺察，檢討自己在某些議題上諮商處理能力有所不足，以及無法釐清諮商員的角色定位；但晤談過程中實習諮商員能發現自己的疑惑，並主動尋求解決問題之道。

（六）專業倫理

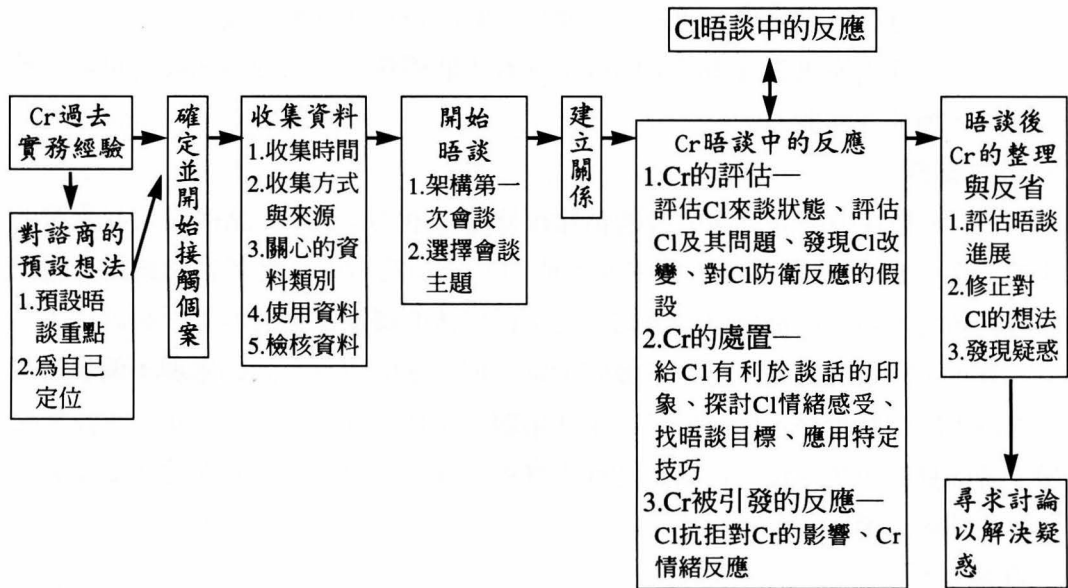
實習諮商員的諮商信念包括對專業人員倫理守則的認識，而他們在發現疑惑時，也會主動尋求協助以維護個案的權利。實習諮商員在實習過程中特別重視專業倫理中的「保密」守則，也會盡己所能地確實遵守。

二、實習諮商員在四個不同時間點呈現的諮商能力發展狀況

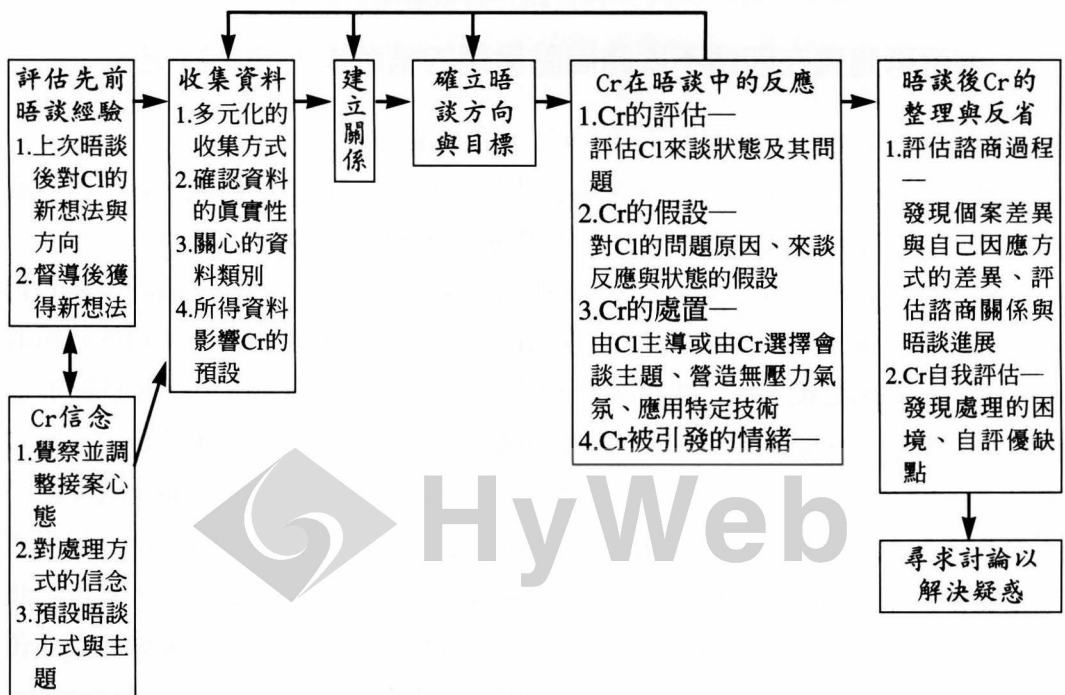
（一）實習諮商員在四個不同時間點呈現之諮商能力

實習諮商員在一學期的諮商實習過程中，共接受了四次的訪談。以下將以流程圖的方式，呈現受訪者在四次焦點團體訪談中表現之諮商能力。

第一次訪談時，實習諮商員剛展開晤談。如圖一所示，他們在確認個案的過程中，對自己過去的相關經驗、自己對諮商的看法已有初步的探索；對於如何進行晤談有所準備之後，他們開始透過不同的管道收集當事人的資料，並同時與當事人展開晤談。在晤談的初期，他們將重點放在瞭解當事人、收集資料，並努力營造良好晤談氣氛，與當事人建立關係；晤談中顯露的新訊息、當事人的反應，以及兩人的互動經驗，可能修正實習諮商員原先的構想，讓他們重新再收集資料、設想下一次的晤談架構，或更專注於諮商關係的發展。晤談之後，實習諮商員也會繼續思考晤談中的訊息，因而對當事人的反應有新的想法，並檢討自己在晤談中的表現，而且他們也會尋求討論的機會來化解疑惑。



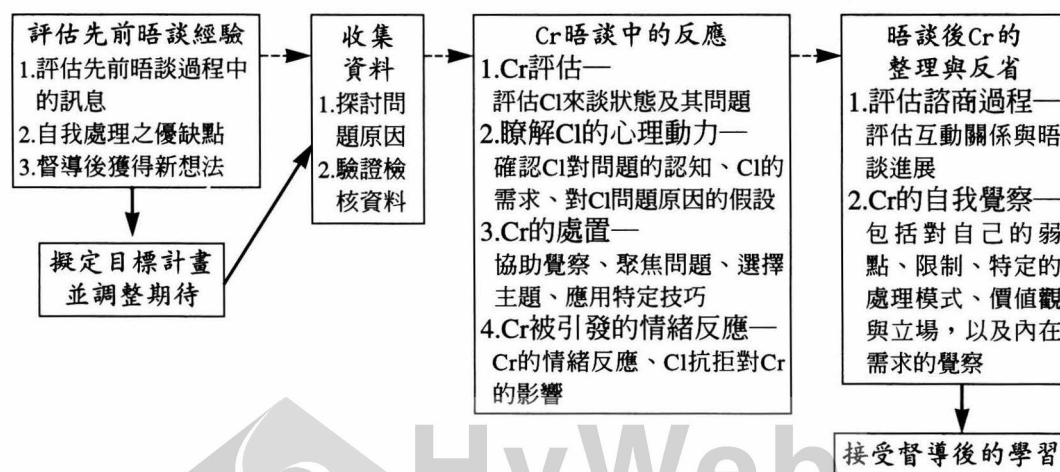
圖一¹ 受訪者在第一次訪談之諮商能力表現



圖二² 受訪者在第二次訪談之諮商能力表現

第二次訪談結果如圖二所示，此時，實習諮商員已實習一個月。在每次晤談之前，實習諮商員會評估先前的晤談經驗，帶著對當事人的新想法，或者準備當次晤談的重點，再進入下一回合的晤談。在晤談過程中，他們會探索多方面的訊息，或深入探詢某一主題，他們也開始確認資料的真實性，並且發現某些訊息影響了設定的晤談方向。實習諮商員認定良好關係是有效諮商的關鍵，他們在維持晤談進展的同時，也會隨時檢核晤談關係是否融洽，評估是否可以進入下一個確立晤談目標的階段。實習諮商員會整合所有的訊息，評估當事人的問題、做出初步的假設，並應用特定的技術進行探討；實習諮商員也會評估當事人的回應，再決定如何因應，或者重新補足資料。實習諮商員在晤談後仍會評估諮商過程的進展，並檢討兩人的互動關係，他們發現自己用不同的方式因應個案間的差異；另外，對於自己處理方式上的困境與缺點，他們則會尋求協助。

第三次訪談，實習諮商員關注的重點集中在晤談過程中諮商員的反應。如圖三所示，先前的晤談經驗以及督導後的新看法，讓他們在晤談前擬定了晤談的目標，但他們也有心理準備，可以因應當事人的反應來調整對晤談方向發展的期待。當事人在晤談中的反應提供許多新的訊息，實習諮商員則調整焦點，專注於



圖三³ 受訪者在第三次訪談之諮商能力表現

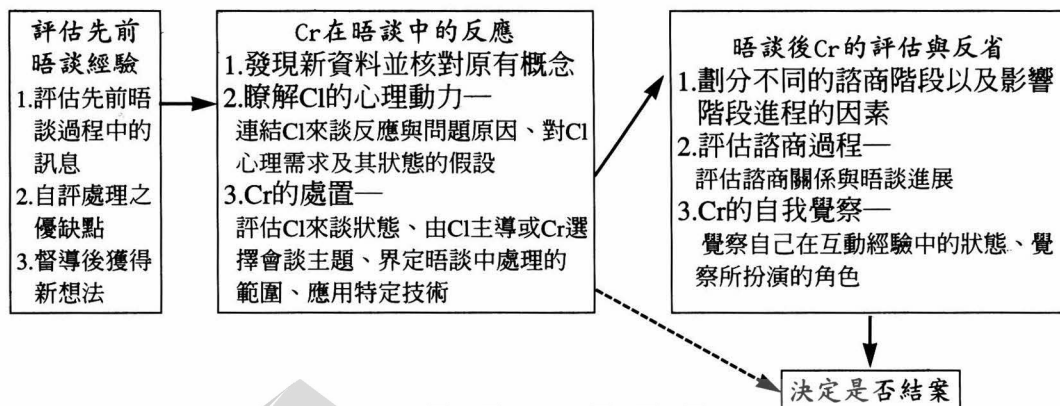
¹ Cr：實習諮商員；CI：當事人；實線箭頭：直接影響；連回線：重回上一步驟。

² 實線雙箭頭：相互影響。

³ 虛線箭頭：間接影響。

對當事人問題成因的探討，以及檢核資料之間的關聯性。多元的個案資料與當事人在晤談中的反應，讓實習諮商員開始對當事人的問題與心理動力形成初步的看法，他們也會應用某些技術協助當事人增進覺察，或帶領當事人探索某些主題；而晤談過程的互動經驗，也對實習諮商員造成衝擊，尤其是當事人的抗拒反應，會引發實習諮商員較強烈的情緒反應，他們會在晤談之後，對自己的晤談表現與個人狀態有多向度的覺察，並且對互動關係與晤談進展進行評估，接著則帶著有關晤談進展與個人成長這兩方面的題材，進入晤談後的督導討論。

第四次訪談已接近第一學期的尾聲，實習諮商員開始考量是否結案。在圖四中，受訪者討論的焦點集中在對整個接案過程的觀察，包括諮商員在晤談前的準備、晤談中的反應，與晤談後的反省，最後則是影響其結案決定的因素。實習諮商員在晤談中仍會檢核新資料並比對自己原有概念，對當事人的問題與心理動力形成假設，在晤談中設定探討的範圍，並應用特定的技術增進當事人在相關主題的覺察與改變。晤談之後，實習諮商員會評估自己建立的諮商關係，檢視晤談的進展，他們發現自己劃分了不同的晤談階段，對自己在晤談中扮演的角色與表現有所覺察；他們會評估晤談的效果與個人的計畫，再決定是否結案。



圖四 受訪者在第四次訪談之諮商能力表現

圖一到圖四顯示實習諮商員在準備晤談的過程中，最強調收集資料的工作；而收集資料後對當事人問題形成之想法，以及個人對晤談進行方式的信念則影響下一階段之確立晤談方向與目標。進入晤談過程，實習諮商員在一、二次訪談時

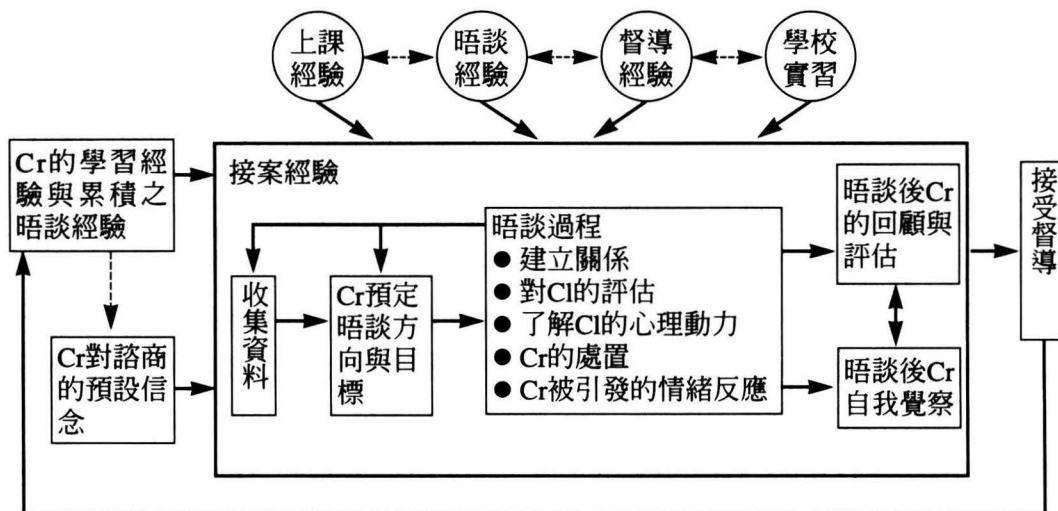
特別強調建立關係的重要性，各次訪談中，實習諮商員也會對當事人進行評估、並企圖瞭解當事人的心理動力；而實習諮商員應用多樣的介入處理方式因應當事人的問題，並覺察到自己被引發的情緒反應。另外，實習諮商員每次晤談之後，會檢討自己的晤談表現、評估晤談的過程與進展，並對個人的接案狀態有所覺察，而實習諮商員在反省之後，則會帶著所發現的疑惑尋求督導協助。

(二)實習諮商員在個別諮商實習期間諮商能力的發展狀況

實習諮商員在第一學期的實習過程中，陸續展現出不同的諮商能力，以下則以圖五總整歸納實習諮商員在整學期實習期間的諮商能力發展狀況。實習諮商員在實習之前，會先整理自己過去的學習經驗、個人的諮商信念與價值觀；進入實習學校之後，實習諮商員開始收集資料，用以形成對當事人問題的初步概念，也讓實習諮商員對即將進行的晤談稍有心理準備。開始晤談後，實習諮商員按照對當事人的初步概念與預定計畫，開始建立關係，而晤談所得的新資料則補充、擴大了原有資訊，讓實習諮商員根據所得訊息來評估當事人的問題、瞭解其心理動力，並據以做出介入處理；實習諮商員的處理激發出當事人新的訊息，成為下一步概念形成的材料，因此實習諮商員的概念形成與做出反應之間，有著循環互動的關係，影響著晤談的進展。另一方面，實習諮商員在離開晤談情境之後，仍會回顧、評估晤談中的訊息，對個人所遭遇到的衝擊也有所覺察，並且帶著自己在晤談獲得的經驗接受督導，而這些晤談後進行評估、覺察與接受督導的學習經驗，則是進行下一回合晤談之前的準備工作。

由圖五之「晤談過程」一欄可看出，實習諮商員在晤談過程中主要展現建立關係、對當事人的評估與瞭解其心理動力，以及介入處理這三種能力。實習初期，實習諮商員僅能單獨使用各種能力，例如將建立關係設定為晤談初期的重點工作，運用許多方法來建立關係；在建立關係之餘，才展開對當事人的評估，並企圖瞭解其心理動力；之後，實習諮商員則試行多樣的介入處理方式，發現了當事人的個別差異性，因此學習用不同方式因應特定的當事人。但僅僅依循實習諮商員單方面的想法來進行晤談，會遭遇到諮商員預期之外，或來自當事人抗拒的反應，因此衝擊出實習諮商員許多負向的情緒反應。慢慢地，隨著晤談經驗的累積，實習諮商員在互動中的各項能力逐漸同時出現，他們開始綜合考量多項訊息，或試圖整合某些線索來做出決策，這些都是能力統合的表現。

實習諮商員在與當事人晤談過程中展現的諮商能力，其大致的發展趨勢是：



圖五 實習諮商員諮商能力表現流程圖

實習諮商員注意到需統整互動過程中的各項訊息、連結所得資料與當事人的反應，並進行評估，而其評估結果則作為瞭解當事人心理動力的基礎，實習諮商員也就在整理資訊、評估與瞭解當事人問題成因的過程中，進行著初步的概念形成；實習諮商員所形成之概念會進一步影響他們在晤談中的介入處理，並且再由與當事人的互動資訊中，進一步確定當事人的困擾。因此，實習諮商員由建立關係開始，推展後續的晤談，開始與當事人互動後出現的豐富訊息，被實習諮商員運用於概念形成與介入策略之間，構成了晤談中連續動態的互動經驗。

三、影響大四實習諮商員諮商能力發展的因素

由圖五可以看出，在個別諮商實習期間，上課、接案、督導與學校實習構成了實習諮商員主要的實習經驗，在這四個場域裡的學習經驗，也影響他們再進入到晤談的情境，以及與當事人互動。

實習諮商員的接案經驗主要包括：在互動之前，實習諮商員預想當事人的狀況並準備晤談時的行動方向；與當事人互動的過程中，實習諮商員則評估當事人的反應或覺察個人所得內外訊息的意義，並對個案問題進行綜合評判，形成對當事人及其問題的看法，並據以介入處理；在晤談之後，實習諮商員進一步反思晤談過程的訊息並檢討自己處理適當與否，作為自我改進與設立下次晤談方向時的

參考。接案經驗的累積是影響實習諮商員諮商能力發展的因素之一。

上課與督導經驗亦影響實習諮商員諮商能力的發展，尤其在實習諮商員遭遇晤談困境，或反省晤談過程發現疑惑時，他們會尋求督導的協助，或回到實習課裡求取解答。督導與上課的學習經驗除了化解他們的困難與疑惑之外，也能協助實習諮商員應用相似的方式來解讀、組織晤談訊息，因而有益諮商能力的發展。

在各校的實習經驗則是另一個重要影響因素。各實習學校的實習環境有頗大的差異，包括不同的個別諮商實習規劃、對實習諮商員的要求，而各校提供的專業協助也不相同，因此，在各實習學校不同的實習重點、不同的實習規劃與個案安排等，也就影響實習諮商員諮商能力的表現與發展。

在一學期的實習過程中，實習諮商員上課、接案、督導與學校實習的經驗逐漸累積，實習諮商員也逐漸能夠靈活應用不同的學習經驗。諮商實習的學習經驗逐漸構築、激發出實習諮商員個人諮商能力的發展，並作為下一次晤談時實習諮商員介入處理的依據。

討論與建議

一、實習諮商員諮商能力的表現與發展

實習諮商員在實習過程中，表現出諮商信念、諮商關係、概念形成、諮商技術、自我覺察與專業倫理六個向度之諮商能力。在這六向度的諮商能力之中，實習諮商員修正了部分的諮商信念，更能掌握諮商關係，也能較全面的應用各項技術，而且擴充了自我覺察的面向，並能把握住保密的倫理守則，但是概念形成能力的表現與成長顯得較不理想。以下詳加討論實習諮商員在六個諮商能力向度的發展狀況：

(一) 諮商信念

實習是讓諮商員整合理論與實務的機會，他們在實習初期，會急著套用理論的觀點來解釋當事人的訊息，並且設計晤談的架構，想提供當事人最大的協助，也想藉由良好的互動與有效率的諮商進展，來證明自己的學習成就與專業能力。因此，在實習初期，培養諮商員的自信、結合理論以處理真實議題的能力，即是實習初期的重要目標之一（Blocher, 1983）。但偏重諮商員部分單方面的努力，

卻忽略當事人才是解決自己問題的專家，實習諮商員未能深入探索當事人的來談意願、未能教育當事人負起改變的責任時，晤談不容易有進展。當晤談陷入膠著狀態時，實習諮商員又再度尋找理論的佐證，但他們傾向將這樣的現象解釋為個案的抗拒，或檢討自己處理方向上的錯誤，卻未能利用這樣的機會，進一步檢核自己是否曲解了理論的核心精神。在繁忙的實習過程中，實習諮商員有應接不暇的實務狀況需要處理、學習，因而也就忽略了再次溫習或檢核過去所學理論的重要性，因此，他們帶著既往對諮商的信念來進行諮商，卻未能在實習期間，重新檢核自己為何形成這樣的信念，以及這樣的信念推行到實際的個案上，是否又需要修正。

(二) 諮商關係

透過良好的諮商關係，除了可以協助當事人改變之外，也能讓諮商員在晤談之中多所發揮、實踐所學，而這樣的成就感，也是吸引實習諮商員投入諮商工作的誘因之一。實習諮商員將「建立關係」視為諮商前階段的重要工作，也因為是階段式的任務，他們將晤談前期的主要目標設定於此，也就會刻意設計情境、營造晤談氣氛，並且多採用傾聽、同理的技術來拉近兩人的距離，因而有充分練習各種晤談技巧的機會。

他們還未能瞭解，諮商是在良好的關係中，增進當事人的覺察，透過建立兩人良好的互動模式，讓當事人學習較為適應的人際因應方式。因此，隨著晤談次數的進展，實習諮商員在收集了充足的資料後，他們就開始想要解決當事人的問題，採取問題解決導向的諮商方式（張靜怡，民87；李花環，民81），並想要與當事人討論出改變問題行為的策略。但是在未能充分瞭解當事人的來談動機，又未能教育當事人負起改變責任這樣的觀念時，諮商員單方面想要解決問題行為的企圖，也就不容易成功，甚至撼動先前的關係。

另一方面，有些實習諮商員在嘗試引導主題、解決當事人的問題時，能同時觀察當事人的反應，並探索當事人回應方式的意涵。當他們發現當事人在這份諮商關係中，最大的收穫是兩人良好的互動經驗，此時，他們也就能夠修正諮商的目標，用關懷的態度尊重當事人的決定，陪伴當事人走一段成長的路，當事人想要改變時，他們再從旁協助即可。

(三) 概念形成

實習諮商員認為收集充分的資料，有助於對當事人形成正確的認識，也就能

針對問題，協助解決並促發改變。實習諮商員發展出許多與諮商有關的評估能力，包括對於資料收集方向的評估，以及與當事人、與諮商進展有關的評估。但另一方面，他們卻也忽略了資料只是輔佐、增進對個案瞭解的媒介，他們專心致志地在收集資料，甚至在晤談前期，因為過於重視對個案的瞭解，而忽略了建立兩人的互動模式，當兩人形成一問一答的應對方式時，想要改變為由當事人主動發言、設定努力的目標，也就更顯得困難。

多元的資料類別，包括當事人的家庭背景、學校適應與個人觀感等方面的「談話內容」資料，卻缺乏對兩人互動方式的觀察，因此不容易發現在晤談中，發生在兩人之間的有意義訊息，當然無法促成立即性的覺察與改變。而實習諮商員收集了各方面的資料，在尚未學得有效篩選、組織訊息之前，他們可能先陷入了混亂當中，無法區分較有意義的訊息，也無法有效整合資料，看不清眾多資料之間的脈絡與關聯性，也就不容易找出晤談的方向。所收集的豐富資料，讓實習諮商員能完整講出當事人的故事，但在找出問題的癥結、提出解決問題的策略方面，則經驗仍顯不足（何長珠，民83）。

另一方面，實習諮商員在互動中會因在意自己的表現（謝秋雯，民87；Stoltenberg, 1988），過度將當事人反應的訊息連結到自己的諮商表現，他們想瞭解自己怎麼引發當事人這樣的反應，當焦點放在諮商員身上時，也就不容易聽懂當事人表達的含意。實習諮商員還沒有形成一套諮商員個人工作模式，缺乏理論架構來統整、解釋當事人問題的成因與當事人的心理動力。

四諮商技術

實習諮商員大多採用「刺激—反應」的方式學習諮商技術，他們逐一練習某一技術，並針對課本上的個案範例，學習應用該項技術做出回應。實際的晤談中，他們也在學生出現某種反應時，做出相對應的各種回應，而這樣反覆練習的經驗，讓實習諮商員能為熟悉各樣的諮商技術（吳秀碧、梁翠梅，民84）。但實際的晤談情境卻也是變化多端的，晤談內容的發展脈絡極為複雜，若疏忽了完整的對話情境與前後話題的發展，在未能完全釐清個案訊息的情況下，也就無法規劃適切的治療策略，並應用各項技術達到諮商目標。另一方面，實習諮商員經驗不足，未能妥善地用字遣詞，也不容易清楚簡潔地表達自己的意思，因此不容易看到技術應用的效果，也會讓實習諮商員懷疑這些技術是否適用這樣的情境？是否具有課本上陳述的功能？這樣的懷疑，也會讓實習諮商員將技術界定為一種工

具，用以引導話題、引發改變，卻對技術背後的理論淵源，無法做更深入的探討，並獲得進一步的瞭解，也就出現像是不甚清楚人本主義的諮商理念與諮商方式，卻對同理心、接納朗朗上口的現象，反映出他們對於各學派所強調的技術，缺乏深入的瞭解與學習。

此外，實習學校對於撰寫個案記錄的要求不同，也會影響實習諮商員概念形成能力的發展。有些實習學校嚴格要求詳細的個案記錄，所提供的紀錄格式即含括概念形成能力的各個次向度，像是個案資料、主述問題、晤談過程、諮商員的處置與晤談計畫等，實習諮商員若能詳細地記錄，也就學習了用這樣的模式來看個案的訊息；但相對的，有些實習學校未對個案紀錄進行管理，實習諮商員的記錄變成自己的晤談雜記，他們可能隨筆記下個案的反應與自己的情緒反應，這對於概念形成能力的培養並無太大的助益。

(五)自我覺察

實習諮商員在晤談過程中，能夠覺察自己的情緒被引發出來，但因為實務經驗不足，他們不能區分自己在晤談中的情緒反應是來自自己未處理的問題、來自客觀經驗不足的自然情緒、或是對當事人行為的反應，因此，他們傾向將自己的所有情緒反應都歸類為需要處理的反移情，造成自己更大的壓力。隨著晤談經驗的累積，可以看出少數實習諮商員跳出了上述的迷思，他們比對自己在與不同個案晤談時的狀況，發現自己並未出現相同的情緒反應，此時，他們才能看清這是因應個案移情的自然反應，不再全盤歸因於自己未解決的問題。實習諮商員在晤談之後，有更充分的時間自我反省，除了檢討自己的晤談表現外，也會進一步思考當事人的訊息，他們反省自己表現不佳之處，期望能改進自己的晤談技術、增進自己的專業效能，但覺察的向度若僅限於自己，缺乏與個案訊息的連結，不但不容易看清楚發生在晤談過程的事實，還可能因為過度反省缺點，引發挫折、造成能量的耗竭。因此，若能有效組織同儕團體，發揮同儕支持的功效，並搭配更密集的督導機會，相信對於擴展實習諮商員覺察的向度、增進對個案的瞭解，都能有正面的助益。

(六)專業倫理

實習諮商員在晤談初期，大多會與當事人建立「保密」的契約，承諾保守當事人顯露的訊息。但在實習學校中，實習諮商員對於保密的界線，仍不易拿捏，也不甚清楚，例如：實習學校之輔導室的老師，因為具有行政督導的角色，所以

實習諮商員會與他們討論個案，可能過度陳述個案的資訊；實習諮商員會注意避免提及當事人對導師的負面情緒反應，卻不認為與導師討論個案在班上的狀況有何不妥。實習諮商員由諮商與輔導的理論中，學到保密對於建立信任關係極為重要，但是實習環境對於保密的重視程度，卻更深刻地影響他們對於保密的方式與限制的看法，也就是實習學校本身對於專業倫理的要求與實際作法，影響實習諮商員對於專業倫理的態度。因此，若未能透過課堂與督導團體的討論，檢核各校實際的專業倫理表現，並教導他們較為適切的作法，實習諮商員可能學到了錯誤的方式而不自知，這對於未來的輔導工作，將是一大隱憂。

二、本研究之限制

(一)焦點團體資料收集的限制

本研究採用焦點團體訪談的優點是：可以收集到受訪者不同面向的意見，而受訪者亦能透過分享其他成員的意見，進一步激發出不同角度的思維，因而也就能夠收集到訪談對象豐富而多樣的意見。但是在本研究中，每個焦點團體有5-6人參加，每次團體90分鐘的過程中，需要收集每位成員3次的晤談經驗，包括實際的晤談狀況與他們在晤談後的評估與學習，因此在發言時間有限的情況下，焦點團體的訪談無法詳細追問每個受訪者對當事人及其問題的瞭解，也未能深入探究受訪者的思考脈絡，因此喪失了探詢受訪者在概念形成能力方面發展脈絡的機會，也未能一一觸及概念形成能力的多個次向度能力，因而導致本研究對受訪者在概念形成能力發展方面資料不足。另一方面，研究者想要探究實習諮商員在不同諮商能力向度的發展情形，但同樣在訪談時間有限，且為團體訪問的情況下，使得所收集資料偏重廣度而深度不足。

(二)研究者焦點團體訪談經驗不足

此外，研究者同時擔任焦點團體訪談之帶領者，研究者本身訪談能力不足亦反映出對諮商員概念形成的能力不佳，研究者在認知心理學與諮商專業能力發展方面的學習背景，尚不足以支持研究者從事此一主題的研究工作，致使訪談中不易掌握相關訊息並進行探問，也就無法收集更完整詳細的資料。再加上研究者在訪談過程中又刻意區分自己為訪談者，而不是團體督導的角色，因而著重探討諮商員個人的想法與作法，迴避探問當事人在晤談中顯示的訊息，也就忽略了受訪者與當事人的互動狀態，以及受訪者如何收集、組織當事人的資料，並形成對當

事人問題的看法這方面的訊息，因而造成本研究無法針對概念形成能力做出明確的結論。

三、對實習諮商員在個別諮商實習課程、督導與後續研究的建議

(一) 諮商實習課程方面

1. 實習期間可再加強對同理、傾聽、探問等技術的練習，讓實習諮商員對上述技術有更多的體會與較純熟的應用，且實習期間具體技巧的再次溫習也有助於釐清先前學習經驗裡對技術應用的迷思。
2. 針對不同諮商階段所需的諮商能力，強調歷程性的諮商技術練習，可提昇實習諮商員的接案能力。
3. 透過專業課程，加強培養實習諮商員之自我覺察能力—缺乏專業信心導致實習諮商員的覺察面向限於「反省缺點」，透過覺察訓練或課堂教導以擴大學生的覺察面向，例如：「覺察自己做得不錯之處」有助培養信心；「瞭解個人特質」有助發展個人風格；「思考諮商互動關係中的變化、影響與發生原因」則有益於概念形成能力的發展…，或藉由同儕的回饋及與實習學校輔導老師接觸的機會，獲得來自他人不同面向的回饋也有助於擴展覺察的向度並發揮自我覺察的正面助益。
4. 加強同儕間小團體討論、同儕督導等方式，增進實習諮商員接案的能力，也彌補上課討論機會不足的限制。
5. 與實習學校溝通，落實諮商實習之實習安排，並邀請有專業背景之學校輔導人員擔任實習諮商員之在校督導、安排適合實習學生能力難度的個案。

(二) 督導方面

1. 透過督導團體來檢視實習諮商員的個人信念、技術應用、諮商效果、諮商員角色的覺知等主題，可以協助實習諮商員發現諮商能力的盲點與缺失，也可經由分享或觀摩其他成員不同的作法，或由督導適時提供協助，以擴展實習諮商員的觀點並突破盲點的侷限。
2. 「概念形成」能力的培養—督導的示範有助於實習諮商員發展概念形成能力，但限於督導時間的限制，再加上是團體督導，無法協助實習諮商員對每個個案詳細地進行概念形成的學習。若能夠改用個別督導，或是減少團體督導的人數（在本研究中，每次團體督導平均都有4-6名實習學生參

加)，將可以增加實習諮商員個別化學習，以及發展對個別個案的概念形成學習的效果。

- 3.擔任團體督導需具備下述能力與督導行為：因應實習諮商員諮商能力發展程度的個別差異，提供多元化之支持與教導等督導功能；其中，督導團體的教導功能，尤其對協助實習諮商員建立與當事人的關係、諮商多元技術的運用，以及增加概念形成能力，都有很大的幫助。

(三)研究方法方面

針對焦點團體訪談的限制，若能徵得數位受訪者的同意，在焦點團體訪談的進程中同時接受四次的個別訪談（或讓受訪者分別參與團體訪談或個別訪談），將有益於收集實習諮商員接案過程中，較詳細的思考與行為反應脈絡。或者針對實習諮商員在晤談過程中的概念形成，在他們與個案晤談之後，進行數次之深入訪談，並檢核實習諮商員的接案記錄或晤談逐字稿，對他們的概念形成能力做進一步的信、效度檢核，也就能避免僅由受訪者在訪談時之單方面資料進行分析、避免因無法掌握其真實晤談情形而曲解其概念形成能力表現。



參考文獻

- 王文秀（民84）：**發展性督導模式對我國諮商員訓練之應用研究**。華人心理學家學術研討會論文發表。中國心理學會。
- 王文秀（民86）：**諮商員被督導經驗與專業枯竭、個人專業成長及督導滿意度關係之分析研究**。國科會專題研究計畫（NSC86-2413-H-134-002）。
- 王文秀（民87）：**諮商師被督導經驗對其諮商挫折之因應及其專業成長之影響研究**。中華輔導學報，7，1-34。
- 何長珠（民83）：**初級諮商師諮商實習課之內容與問題發現**。諮商與輔導，108，10-14。
- 吳秀碧（民81）：**「Stoltenberg的督導模式」在我國準諮商員實習督導適用性之研究**。國立彰化師範大學輔導學報，15，43-113。
- 吳秀碧（民83）：**學士級諮商師諮商實習教學目標之探討**。輔導季刊，30（3），13-16。
- 吳秀碧（民84）：**當今台灣督導工作的實施及未來發展方向**。1995輔導工作國際比較學術研討會論文輯，212-224。
- 吳秀碧、梁翠梅（民84）：**學士級準輔導員諮商實習經驗之探討**。中華輔導學報，3，41-57。
- 李花環（民81）：**準諮商員心理需求之調查研究**。國立彰化師範大學輔導學系碩士論文。
- 林杏足（民78）：**諮商技巧訓練對準諮商員的諮商技巧能力、諮商員效能及諮商效能之影響研究**。國立台灣教育學院輔導研究所碩士論文。
- 施香如（民85）：**諮商督導過程的建構：循環督導模式的分析研究**。國立彰化師範大學輔導學系博士論文。
- 胡幼慧（民85）：**焦點團體法**。載於胡幼慧主編之**質性研究—理論、方法及本土女性研究實例**（pp.223-237）。台北：巨流。
- 張幸良（民83）：**以自我檢核為基礎的自我督導模式**。國立彰化師範大學輔導學系碩士論文。
- 張靜怡（民87）：**專業實習課程對準諮商員諮商能力發展之分析研究—以彰化師大為例**。國立彰化師範大學輔導學系碩士論文。

- 梁翠梅（民85）：區辨模式在督導上的應用。**諮商與輔導**，121，28-34。
- 陳秉華（民84）：**台灣學校輔導人員的養成教育與未來趨勢**。輔導工作國際比較學術研討會。
- 陳秉華、許維素（民88）：輔導活動科實習教師的壓力調適與小團體輔導歷程研究。**中華輔導學報**，7，69-96。
- 陳金燕（民86）：諮商實習中的自我覺察訓練。**諮商與輔導**，134，16-22。
- 陳若璋、鄔佩麗、林玉華（民84）：**專業心理學家養成教育之改革建言—兼談台灣系統困境**。發表於中國心理學會主辦之華心理學家學術研討會。
- 陳英豪、陳秉華、廖鳳池（民81）：**「三人式諮商員訓練」與「精微諮商技巧」訓練效果之比較研究**。教育部訓委會專案研究論文。
- 楊瑞珠（民87）：**諮商實習制度應有的內涵**。二十一世紀諮商員教育與督導研討會。
- 劉一竹（民88）：**團體督導對準諮商員專業諮商能力影響之研究**。國立彰化師範大學輔導學系碩士論文。
- 劉志如（民87）：**循環發展督導模式中督導員與受督導諮商員之口語行為分析研究**。國立彰化師範大學輔導學系博士論文。
- 劉淑慧、王沂釗（民84）：個別諮商能力之評量與組型分析。**中華輔導學報**，3，1-40。
- 鄭麗芬（民86）：**循環發展模式督導歷程中受督導諮商員知覺經驗之分析研究**。國立彰化師範大學輔導學系博士論文。
- 蕭文、施香如（民84）：循環發展的諮商督導模式建立之譏議。**輔導季刊**，31（2），34-40。
- 謝秋雯（民87）：**初始諮商員不適當行為之分析研究**。國立彰化師範大學輔導學系碩士論文。
- 羅家玲（民86）：**學士級準國中輔導教師校外集中實習期間的諮商實習經驗調查研究**。國立彰化師範大學輔導學系碩士論文。
- Vaughn, S., Schumm, J. S., & Sinagub, J. (1999). **焦點團體訪談：教育與心理學適用**（王文科、王智弘譯）。台北：五南。（原書出版於1996）。
- Bernard, J. M. (1979). Supervision training: A discrimination model. *Counselor Education and Supervision*, 19, 60-68.

- Blocher, D. H. (1983). Toward a cognitive developmental approach to counseling supervision. *The Counseling Psychologist, 11* (1), 27-37.
- Cherniss, C. (1995). *Beyond burnout: Helping teachers, nurses, therapists and lawyers recover from stress and disillusionment*. New York: Routledge.
- Hirsch, P. A., & Stone, G. L. (1983). Cognitive strategies and the client conceptualization process. *Journal of Counseling and Development, 68*, 684-691.
- Loganbill, C., Hardy, E., & Delworth, U. (1982). Supervision: A conceptual model. *Counseling Psychologist, 10* (1), 3-42.
- Stoltenberg, C. (1988). The integrated developmental model of supervision. Paper presented at the Annual Meeting of the American Psychology Association (96th, Atlanta, GAA, August 12-16, 1988) (ERIC Document Reproduction Services No. ED302789). Developmental perspective: The counselor complexity model. *Journal of Counseling Psychology, 28*, 59-65.



A study of the development of college-level novice counselors' counseling abilities during a semester's practicum training

Su-Yu Lin and Ping-Hwa Chen

Abstract

The purpose of this study was to explore the developmental changes of college-level novice counselors' counseling abilities during a semester's practicum training.

The participants of this study were 16 voluntary college-level novice counselors from the department of guidance of a university. Four times of the focus group interviews were conducted to gather the text for analysis. The main findings were as follows:

The results indicated developmental changes in six dimensions of counseling ability, including counseling believes, counseling relationship, conceptualization skills, helping skills, self-awareness, and professional ethic. Novice counselors respected the individual differences of their clients, acknowledged that counselors could have their own viewpoints. They finally found out how to interact with their clients, and collect data more efficiently. They tried hard to bring the skills into practice, but not appreciated the spirit of the skill. They could not unify the therapeutic plan with due considerations for all concerned. After every session, they tended to make a self-examination and discovered their own emotional arousal. In the long round, they found out their deficiency in some issues and looked forward further supervision. Besides, novice counselors could abide by the confidential principle as well.

Suggestions for counselor education, supervision and future research were provided based on the findings and limitations of this study.

Keywords: college-level novice counselor, practicum, counseling ability