

## 碩二實習生對諮商實習課程與實務觀點之初探研究： 以一次焦點團體討論為例

邱珍琬

### 摘要

諮商實習課程已經是準諮商師證照考試之先備條件，而在諮商師培育的碩士課程中包含了課程實習與校外全職實習，也將兩者做了區分。諮商實習現場雖然已經有若干評估標準，但是實地訪談做深入了解，不僅可以突顯實習生實習的目的與內容，也可以作為諮商師養成課程的改進或修正參考。本研究乃是針對碩二生課程實習部分的臨床督導與實習經驗作探討與回顧，採用一次焦點討論的方式進行資料蒐集。研究結果包括：實習現場學習到的是督導與機構其他人士的協助與團隊合作、協助對象的特質與協助的有效方式、輔導或諮商業務是因人而治，發現不足的部份包含臨場觀摩督導時間較少，以及自身專業不足、需要學習更多。實習生認為自己需要挑戰的部分有：發現自己所學通而不精、要更多的人際的互動經驗與智慧、先前的準備功夫、與個案概念化技巧等。督導的特質包括真實呈現自我、達觀、謹慎細心、事必躬親、以身作則，督導方式有參與和陪伴、錄音檢視、叮嚀提醒、拋問題刺激思考、放手讓實習生去體驗實作等

**關鍵詞：**督導、課程實習、諮商實習

邱珍琬

屏東教育大學教育心理與輔導學系副教授 (chiujane@ms34.hinet.net)

## 壹、緒論

諮商師的養成過程重視實務與理論的結合，也就是在實際進入諮商現場做實習，才可以接觸第一手的經驗、並與課堂上所學理論做對照與校正，了解諮商實習現場學生的期待、實習過程與結果，不僅可以是實習效果的評估之一（加上在校實習督導與駐地督導的評估），而且其內涵會更豐富，也可以作為諮商師養成機構（包括學校與課程）一個很好的引領方向，用來修正課程與實習目標。

諮商實習已經是諮商師必備的臨床實務訓練課程之一，分為課程實習（*practicum*）與校外全職實習（*internship*），事實上大都是在校外機構或單位實習，目前碩士層級的諮商臨床實習基本上是在大學或是社區諮商中心進行，除了駐地督導（*on-site supervisor*）在臨床實務上的訓練之外，同時也在學校課程中設有實習課程，俾便實習諮商師可以做實務與課程的整合。本研究是探討參加課程實習的準諮商師到實際工作場合去接受訓練，到底與督導之間的互動情形如何？其學習成效又如何？這些都可以改進諮商實習課程俾便更滿足學生需求的參考。本研究乃針對碩二修習諮商實習課程的同學進行一次焦點團體的訪談，希望可以就諮商實習的一些關心面向做初步了解，本研究企圖了解碩二實習生對於諮商實習課程之期待、諮商實習的臨床所得、需要加強與挑戰的部分、以及實習生所經驗的督導特質與督導方式。許多研究針對實習督導方式與感受做探討，但是卻沒有進一步詢問實習生在經過實習階段之後發現自己需要努力的方向，而對於督導的方式也較少主觀的調查與體會，這是本研究企圖補足的部份。

## 貳、文獻回顧

關於諮商實習或是督導，過去研究著重在幾個面向，諮商實習經驗（如：卓紋君、黃進南，2003；許紹玲，2004）、諮商能力（如：劉淑慧，1999；謝麗紅，1999）、與督導模式（如：Clingerman & Bernard, 2004; Starling & Baker, 2000）。由於本文牽涉到諮商實習生與督導，因此在文獻回顧部份只就與本文最相關的督導與實習生兩個區塊做探討，包括督導功能、角色與方式、實習生的期待與擔心、實習學習與收穫等作回顧。

### 一、督導功能、角色與方式

督導在諮商師訓練過程中是相當重要的一環，不僅讓準諮商師得有機會在實際臨床工作中可以磨練、熟悉、運用與發展自己的專業，還可以在督導嚴密的監督、管理與協助下，可以更快速有效地習得專業知能。只是並不是每一位督導都接受過督導訓練（Gazzola & Theriault, 2007, p. 229）因此許多督導也頂多是以自己接受督導時的經驗來做傳承；有研究者以十三位博士研究生為研究對象，試圖了解其接受督導經驗與後來擔任督導工作兩者的關聯，發現「督導關係」與「體

驗學習」(experiential learning)的重要性 (Nelson, Oliver & Capps, 2006, p. 29), 經過實際的體驗, 比較能夠了解督導的實務, 也因此增進督導關係。

Presbury、Echterling 和 McKee (1999, p. 146) 整理各家說法指出: 督導的功能是協助實習生發展在專業上的認同或身分, 使實習生可以做自我督導, 建立專業的自主性與充能感。爲了因應實習需求, 不同督導模式也因此應運而生, 著重實習生內在資源與合作關係的焦點解決策略 (solution-focused strategies) (Presbury et al., 1999), 或藉由互動方式、重新建構諮商經驗的反思模式督導 (reflective model) (Ward & House, 1998), 當然最常見的就是以不同諮商取向所衍生發展的督導取向等不一而足。

督導角色其實也說明了其功能。最常見的督導角色有教師、諮商師與諮詢者三種, 教師負責評估實習生的諮商過程、確認與教導適當的處遇方式、說明處遇背後的原則、與解讀諮商過程中的特殊事件; 諮商師角色則要探索實習生的感受、使用特殊技巧或處遇的感受、催化實習生的自我探索、協助實習生成長、也提供管道讓實習生可以處理自己的情緒或防衛機轉; 諮詢者或顧問的角色需要提供實習生其他可行的處遇之道、鼓勵實習生去開拓可用的策略或處遇、鼓勵受督導者討論當事人相關的問題或動機等、儘量滿足實習生的需求、或讓實習生建構督導時間 (Pearson, 2006, p. 246), 督導身兼教導、督導與諮商師三個角色與身份, 其功能與界限釐清很重要, 卻不容易 (曾端真, 2003); 督導有教導、協助與顧問的功能, 有時視督導與實習生之間的關係而定, 可能也與督導的個性、信念與督導模式有關。

一般也認爲對於初學諮商的學習者而言, 較有結構與方向的督導方式對實習生來說更爲實用, Curtis (2000) 也認爲督導應該利用「設定目標」(goal-setting) 的策略協助實習生的學習, 這樣可以讓受督導者較有方向, 只是在 Ladany 等人 (Ladany, Marotta, & Muse-Burke, 2001) 的研究中卻沒有發現實習生較偏愛「任務取向」的督導風格; 實習諮商師比較偏好合作、關係導向的督導模式 (Usher & Borders, 1993, 引自 Presbury et al., 1999), 或者說實習生喜愛的督導是有吸引力、對人際敏感、且任務導向的, 並不偏好某一類型 (Ladany et al., 2001)。

Pearson (2000) 同意 Borders 等人於 1991 年所說認爲督導應該要爲督導關係付責任, 因此特別就督導關係中可能產生的焦慮抗拒、移情現象與平行過程 (parallel process, 即受督導者以自己當事人的方式呈現在督導面前) 做了解說; 而 Neswald-McCalip (2001) 建議使用依附理論在督導關係裡, 可以讓實習者在安全關係中感受到不孤單、有人協助監控諮商進程、在需要時有便利可用的資源。督導關係會影響實習生的自我效能感與督導滿意度, 特別是「情感連結」的部份最爲顯著 (Ladany, Ellis, & Friedlander, 1999)。督導在督導過程中的自我揭露也影響著與實習生的關係, 而揭露內容以私人事務、諮商經驗與掙扎最多, 友善、溫暖的督導也會自我揭露較多 (Ladany & Lehrman-waterman, 1999); Gazzola 和 Theriault (2007, p. 239) 以初次參與課程實習的十名碩士生爲對象, 探索實習生與督導的關係, 發現督導的權力分配、挑戰與支持度、以及督導過程的建構等是有

助於關係的促進，而只批判卻不考慮脈絡、督導理論立場無彈性、以及被歧視或像學徒一樣的對待是損害督導關係的；實習生若是認為督導關係較平權，也較容易接受批判與回饋。正向經驗似乎可以協助實習生對自己、對當事人的頓悟、以及諮商師身份的認定更有幫助 (Howard, Inman, & Altman, 2006)。

督導方式運用較多者為：講解、個案報告、示範、利用錄音（影）帶（卓紋君、黃進南，2003，p. 194）。諮商初學者較為依賴、易依樣畫葫蘆、對於自我與他人較不能做適當覺察，在認知能力上較差 (Ladany et al., 2001, p. 204)，採用體驗式的取向讓初次實習者身歷其境做練習，也接收適當的回饋，對於準諮商師的自我效能與焦慮減輕有正面影響 (O'Connell & Smith, 2005)。督導運用的督導方式沒有太多差異，有些督導甚至會運用現場的督導 (live supervision)，可能是在實習生諮商現場的單面鏡後作觀察，或是以耳機或電話方式直接參與諮商運作，雖然刺激驚悚、讓實習生的焦慮遽增，也不失為有些督導喜歡運用的方式。

Starling 和 Baker (2000) 看同儕團體督導的效果，發現這樣的督導方式可以讓參與者在實習時：減少困惑與焦慮、對自己目標更清楚、自信增加、自同儕那裡獲得的回饋可以讓督導過程更精進；同儕督導的另一個收穫是可以從不同觀點看同一現象（或案例），發現不同處置方式與背後的推論。Clingerman 和 Bernard (2004) 運用電子郵件做為督導的補足方式，發現碩士級實習生在郵件中最常使用「個人化」(personalization) 訊息，即關於自身內在的一些感受與想法，而且求助於諮詢的次數也慢慢減少，也許減少了面對面的焦慮、也鼓勵了自我揭露。

## 二、實習生的期待與擔心

有些研究針對大學部學生的諮商輔導實習做調查了解（如：王文秀，2000；吳秀碧、王翠梅，1995；林素玉、陳秉華，2000），但是目前諮商師證照必需是碩士級以上才取得入門考照資格，加上大學部學生接受的諮商專業訓練不足，造成理論與實務上的連結不夠、也未有整合資訊做正確判斷的能力（林素玉、陳秉華，2000），真正面對當事人時容易有技窮與嚴重挫敗感（曾端真，2003），以目前培育諮商師課程來說，主要還是偏重在碩士層級以上的實習，因此本研究不針對大學部實習做探索，然而在文獻回顧部分，若干研究依然有參考價值，也在文中列入。

實習生或許因為資歷與訓練要求不同，在諮商實習的感受與獲得也有差異，然而也可以看出督導包含幾個重要面向（督導關係、督導架構與運作、專業發展與提升、督導資訊提供與個別化督導等）（卓紋君、黃進南，2003，p. 190）。

Liddle (1986，引自 Pearson, 2000) 提到實習生擔心被評估、表現情況與個人問題或未解決的衝突，Jordan 和 Kelly (2004) 查新手實習生的擔心可以歸類為十五項，第一順位是對於自己能力與效能的擔憂（佔三成六），其次為「符合實習要求與自己的準備度」，擔心自己的前途與實習地點更居次，而對於督導部分反而沒有什麼特別的焦慮。當實習生面對當事人時，有五個主題與專業成長最相關

也最突顯：專業身分、個人反應、能力、督導與諮商哲學，也就是實習生在實習過程中可以從自我內在覺察與他人互動中學習更多，也開始印證與試驗自己在專業上的表現，對於自己的專業身分發展相當重要 (Howard et al., 2006)；許韶玲 (2004) 的研究是很有趣的，從現象學角度來看實習生的看法，探索實習生在接受督導時「隱而未說明」的情況為何？她發現實習諮商師在督導過程中的焦慮與防衛最常見，不敢在督導面前道出的有疑問、情緒、對督導之評價（或感受）、需求或期待、體會與收穫、個人問題與狀況、遭遇的困難、以及與個案有關的資料 (pp. 114-116)，其內涵則以「與督導的互動」相關的資訊不談的最多，可能礙於督導者為評分者與專家（權力）的角色。

### 三、實習收穫與學習

實習生期待在校督導可以透過示範、角色扮演、與實際接案來豐富自己的諮商技巧，雖然最難學習的是「概念化技巧」，但是可以透過案例講解與個案紀錄的途徑來學習 (吳秀碧、梁翠梅, 1995)；劉淑慧 (1999) 的研究肯定學生在實習過程中諮商能力與時俱進，然而「諮商員角色」與「不適應特質」兩者與實習生個人的「個人化技能」與「人格特質」有極大相關，也可以看出實習生對於個人擔任諮商工作的期待與其個性有關；林素玉、陳秉華 (2000) 以焦點團體訪談方式進行過程研究，發現大四實習生會慢慢看見當事人的個別差異，雖然可以覺察到自己在諮商進行中的情緒，卻缺乏因應之道，而對於諮商理論與實務的結合、分析與統整當事人資料、進而設立治療目標等方面較為不足。

實習收穫可以分專業與個人兩部份 (王文秀, 2000; 卓紋君、黃進南, 2003)，如：加強實務經驗與專業態度和能力、增進自我成長等 (王文秀, 2000)。若是在學校機構實習，督導的項目涵括甚廣，程度多寡依序是：個諮與團諮、諮詢、生涯與發展、協調、評估，而督導們也發現實習生在行政協調方面能力最待加強 (Kahn, 1999)，這可能與學校單位要求輔導教師的職責有關，對照我國的中等學校輔導教師的工作若合符節；而有鑒於學校諮商師對於家庭系統運作與理論的不熟悉，可能會妨礙其在處理學生問題時缺乏巨觀角度，Van Velsor 和 Cox (2000) 因此還將「共同繪圖技巧」( Collaborative Drawing Technique ) 運用在準學校諮商師身上，藉此讓實習生可以從技巧的運用了解家庭系統對於個人的影響。不少學者提議將一些現存理論運用在督導實務上，例如 Granello (2000) 提到準諮商師在經過實習階段的淬練之後，其在認知複雜度上應該是增進最多的，也就是可以表現在個案概念化、資料整合與了解人際溝通等面向上，因此他建議採用 Bloom 所發展的分類法 (理解、運用、分析、統合與評鑑) 來檢視實習生的認知發展。Ladany 等人 (2001) 的研究結果發現實習生在實際接觸當事人，並接受督導之後，最大的進展是表現在對複雜病因處置與概念化的統整，而接觸到特殊個案 (如精神分裂症) 與此能力無關。

碩班實習生隨著實習時間的進展，不僅在認知或概念發展上有長進，同時也

增加了自我效能感 (Halverson, Miars & Livneh, 2006; Ladany, Ellis, & Friedlander, 1999)，這也說明了實務經驗的確是諮商學習者的良師，只要願意接觸、自然對於專業知能有加分效果；實習經驗、熟悉當事人表現的特殊徵狀二者與實習生的個案概念化與統整有關，但是卻不能以此二者預測督導型態 (Ladany et al., 2001)，這是否暗示著督導型態的「速配性」不是影響學習最重要的部分？

碩士實習生在進入實務現場前有諸多擔心，包括：臨場表現不佳與自我議題未解而影響自我效能，無法結合理論與實務，害怕被評估的角色等；實習是與臨床做第一類的接觸場域，其收穫也有多面向，除了有機會結合專業上的理論與技術之外，最重要的是可以與不同的人互動與學習，拓展了專業視野與自我成長的深度。實習現場的督導最有功能性，實習生不只可以接觸不同取向與個性的督導、習得第一手經驗，也可以了解督導實務、對專業認同更進一步。

### 參、研究方法與過程

本研究乃針對台灣南部一大學選修諮商實習課程之研究所二年級學生為對象，探討其在實習期間的一些心得與發現，參與的實習生有八位，其中男生一位、女生七位，年齡介於 23-28 歲之間，且已經是第二次選修（校內）諮商實習課程（學校規定實習課程可以修習一次以上），其中三位在公立高中職擔任實習工作，兩位在私立專科學校實習，另三位則分別在南部公私立大專院校輔導或諮商中心實習，訪談時學生一學期的實習已接近尾聲。本研究乃採用一次焦點團體討論（focus groups）方式進行（訪談大綱見附錄）、臨場筆記（紀錄發言人、發言重點與可能的疑問），資料蒐集部分還加上平日上課時間的觀察與問答，輔以與駐地督導的幾次訪談與觀察印象及筆記，希望可以從不同角度來看學生實習的情況。焦點團體討論在九二年五月間舉行，訪談時間兩個半小時，參與者皆積極參與發言，研究者也針對訪談大綱所引發的延伸問題作詢問與釐清，以便探討議題更為深入、清楚。

雖然訪談時間設在實習接近尾聲時，就實習實務與回溯時間來說算是恰當，但是也由於也牽涉到期末評量時間，因此就時機上來說也有可慮之處，基本上成績評估只有五成是掌握在校內督導手上（另五成在駐地督導手上），而課程大綱中所明列的評估標準極為透明、清楚。然而，總體上來說，與實習學生在駐地督導、平日上課反應與臨場觀察情形相距不遠，因此可以得到較為翔實的資料，而這些資料不會影響到評分結果。採用焦點團體的原因主要是針對相性質的參與者對特定議題做深入分享，並且可以彼此回應意見與學習，也是就聚焦討論來提供質性資料 (Krueger & Casey, 2000/2003, pp. 4 & 12)，而採用焦點團體討論也可以讓參與者作一些「反思內省」(retrospective introspection) (Bloor, Frankland, Thomas, & Robson, 2001, p. 6)，此外由於實習可以是互動學習的良機，由一個問題的拋出、實習生之間可以相互刺激一些學習心得、或是未曾思考的部分，對於其進一步的學習會有遠瞻、協助其目標設定的輔助作用。當然資料蒐集者本身擔

任教學與若干評分責任，也許實習同學基於這樣的評鑑角色，未能暢所欲言，這也是研究限制之一。資料蒐集完畢之後，轉錄成逐字稿，研究者反覆聆聽錄音內容、對照當時情境與臨場紀錄，確定逐字稿無誤，並加註重要現場事件與研究者之疑問，先將逐字稿內容之有意義的重要字句標示、做最初級的開放編碼，然後將資料依照相關議題做歸類整理，在將相關議題做叢集歸類、納於一主題底下，資料呈現方式務期真實記錄參與者所言。

## 肆、資料分析與討論

資料分析的呈現，會將訪談內容做必要補足、刪除不重要部份，使讀來較為順暢。前三碼為參與者編號（如 T01），後三碼為發言序（如 001 表在團體中第一位發言）。

### 一、諮商實習課程的期待

在開始實際諮商實做之前，同學對於修習這一門科目有其期待（也是目標），以自己的期待去檢視後來在實習實務中的獲得，可以看出同學的學習成果，不外乎希望可以有機會去現場了解諮商實務實際運作的情況，有機會將課堂所學理論與實際做結合，也增加自己的專業知識與能力，包括：

#### （一）可以磨練自己的助人技巧與專業成長

「學習諮商技巧」(T01001)

「就是（在）學校有實務上的經驗之外，其實就是蠻值得的。因為我覺得有專業督導的話，可能會給我們一些技術啊，能夠更加地讓自己成長。」(T05016)

「蠻希望在實習裡面看到督導怎麼做，然後從他的經驗裡去學。」  
(T08018)

「我們督導給我們的回饋就會覺得說我們的經驗太青澀、太嫩了，所以可能這部分就是必須提醒自己多去接觸一些不同層次的人，或者說跟他們多做一些互動、然後多做一些學習，畢竟諮商輔導不是一個死的東西嘛，它必須真的是一個活的東西，當然書也是很重，可是我覺得經驗似乎好像更重要。」(T06124)

參與者希望自己可以經由直接經驗、與當事人接觸，獲得第一手的知能，可以從督導的示範或是技術層面的指導，讓自己的專業更臻成熟。只是參與者似乎將目標鎖定在技能上，沒有仔細去思索其他可能的學習，而且將督導的功能定得太高、甚至有「依賴」督導的意味，少了實習生需要更主動學習的寓意，也許實習生只是以初步對實習的目的做闡釋，雖然這已經是第二次的課程實習，同學似乎還是將焦點放在「諮商技巧」上的學習與熟練，不過也注意到經驗的重要性。

## (二) 探索理論與實際的結合

「之前就是讀書嘛，可是用起來跟讀的東西不一樣，希望可以把書上的東西用出來這樣子、比較順一點。」(T04006)

期待結合理論與實際是實習生最簡單的意圖，但是也在實際操作中發現理論與實際間的確有差距存在，如何彌平這個落差？其實需要更多的實務運作、閱讀與反思。

## (三) 了解諮商輔導的實務與現況

「自己更有機會去接觸一些實際的諮商經驗的東西，然後可以在接觸一些單位或者機構（之後），希望更了解輔導工作現在的一些狀況。」(T03008)

「未來要想要去學校服務嘛，也想透過這門課去了解一下學校的情況、了解學生—青少年的一些真實狀況，把所學看看能不能運用出來。」(T06012)

「有兩個目的，一個就是了解大專院校實務的狀況，以前都在外面看…因為以後是想走這方面層級的學校，所以我覺得我應該要去了解。第二是去練習自己喜歡的學校（派）。」(T02066)

可以進入實際現場、了解機構的組織與運作內容，的確是實習生的第一考量，而去更熟悉服務對象也是很重要的，再則希望可以將所學、或鍾愛的學派做運用與反思，也可以是實習階段的獲得。

## (四) 經驗的重整與自我成長

「讓自己比較能夠面對，就是不管在團體（或單獨面對當事人），希望自己能夠更大方。」(T02002)

「大學學的是相關科系嘛，其實不是很充足，（若）在小學任教，甚至於在輔導機構擔任義工，會覺得說相關訓練蠻不足的，有必要再充實，藉由這門課就是說個人經驗的重整，然後也更加了解自己，也藉由這樣的經驗增長，從個案身上也學到一些不一樣的生命態度跟一些生命經驗，我覺得其實收穫蠻多的。」(T07015)

「另一個部分我覺得比較大的收穫是跟人的相處。…因為我以前是比較被動的人，比較不習慣主動去接觸（人），尤其從○○（指 T06），她會影響到我，從她跟人的應對方面，我有試著去（做）。」(T07114/115)

實習也可以是淬練自己的一個過程，諮商面對的是人，更需要與人相處的經驗與智慧，同學利用實習機會不僅可以訓練自己與人接觸可以更自在、有能力，還可以學會不同的生命經驗與態度。

實習生期待本課程可以讓他們有討論與回饋的空間，將駐地實習所看見或思



考做一些對照與印證，但是也可以發現到學生將問題答案轉到「實習的獲得」而不是對本課程的期待，也就是說明了在校的「實習」課程基本上只是一個連接點，沒有去仔細思考我們在這一堂課可以做些什麼？與我當初擬定課程大綱有相當的差距，基本上我是將實習課當成師生可以討論實習狀況的平台，也許是檢討實習現場的實務、與督導或同儕的互動、遭遇個案事件與處理的經過與困境，以及其他私人事件（當然也包含實習生與駐地督導互動情形）。我保留這個部份作呈現也是說明學生對於此問題的回應是基於「整體」，而不是單就課程而言。

對於實習課程的期待正好可以用來呼應後來的學習成果。參與研究的實習同學會期待自己可以在實習現場做理論與實務的結合，讓自己技巧與經驗更熟練豐富，可以直接與服務對象接觸、甚至與督導有第一手的接觸學習，了解機構之實務運作與流程，以及用來重整自我經驗、達到自我成長，顯現了對於實習的正向期待。他們希望可以從與人互動中（包括與督導、同業或當事人）學習的企圖很高 (Howard et al., 2006)。

## 二、諮商實習的臨床學習與不足

實際的實習經驗進行近三個月之後，實習同學提到自己在機構臨床實習之後的心得，也相對照自己之前的期待與目標，做一個比較。主要的實習項目包括個別諮商、團體諮商、班級輔導、輔導行政、以及心理測驗等。諮商實習的經驗有兩個部份，一是針對自己的收穫，二是實習場所與自我不足之處；以下列出五點，前三點屬於第一部分，後二點則為第二部分。

### （一）督導與相關人士提供專業協助

「督導給我們專業上的協助蠻多，這是我當初始料未及的。……督導也談到可能要先陪我們一起加強我們的技巧，然後看我們程度到哪裡；在訓練專業技巧部份、還有對個案問題概念化這部份，督導給我們很多的協助。基本上輔導主任蠻支持我們，然後也很放手讓督導讓我們去做些事情。」(T06062)

「督導給我最大的協助在…他會跟我討論很多的技術的運用，…他提醒我保持對焦點運用的彈性。…他也覺得我好像會被這個技術綁死一樣，我自己也被老師提醒。他雖然沒有聽我的錄音帶，只有聽我的口頭陳述，他就可以看到整個部分。」(T05067)

「那邊主任會鼓勵我們去嘗試一些我想要去做的東西。」(T05069)

T05 與主任之間可能因為諮商取向的不同，對於諮商次數的長短看法不一，但是主任也願意放手讓他去做。沒有硬性要他做改變，所以他說：「我覺得至少這個部分讓我開始慢慢去學習怎麼去跟不同取向的督導溝通。」(T05070)、「她（輔導主任）完全把我們當作好像我們也是去幫他們，…叫我們儘量來這樣，所以我覺得這方面我也是看到輔導室主任很重要，因為她是對主管、對校長還是老

師那種（關係），如果她很願意讓我們去做一些事情的話，我覺得我們做事情就蠻順的。」(T05063)

參與者提到督導對他們的放手、信任以及適時協助與指導，另外也提醒新手諮商師「固著」於某一特定學派或取向的問題，但是還是願意讓實習生去經驗、而不是強加阻止，這也反映了「體驗學習」在諮商裡的重要性 (Nelson et al., 2006)，督導的放手就是信任的一種表現，也讓實習生可以在督導支持下、探索自己的未知與增進專業知能。

## （二）了解學校運作方式與協助對象

學校輔導工作許多重點是放在其他方面，包括配合教育當局或學校政策所推動的一些活動，而相對地也讓諮商專業工作不那麼突顯其重要性，而輔導室不是單打獨鬥的單位，必須配合其他處室。如：

「我一開始沒有說要去了解一個學校的運作，可是我覺得這方面我也有學習到，還有就是多了解青少年的文化。」(T04032)

「在平常的時候，他有事沒事就會拿糖果啊、水果啊什麼的來給我們，然後就說『啊，這個糖果等一下給小朋友吃啊』因為他們說一定要滿足到他們那種被養育（即 be nurtured）的那種（需求）。」(T05126)

實習機構會有固定的行政與協助流程，也要重視團隊合作，這也破除了一般諮商初學者的迷思——認為諮商是治療是一個人的工作。此外，了解服務對象的次文化、如何去接近與接觸也是諮商關係建立的初步。

## （三）知道不足，也刺激自我整理功夫與成長

「自己其實就發現自己接案的過程、還有跟老師討論過程裡面，就發現自己的一些個人部份，有做一些決定，就是要在未來的時候要先整理好自己的東西，因為才覺得這樣才能去協助個案。」(T07114)

在實際操作中也有反省工作，以前可能比較沒有意識到自己在諮商時的功能與行為，現在會去思考所謂的「專業行為」應該是怎麼一回事，如：

「我自己去實習完這個學期以後，就是在做的當中然後會邊去看，可是用起來還是不是很順耶。跟之前比有成長，因為至少說以前在面對一個個案，我是完全隨便聊，到現在我會去想說我講這句話到底…，就像好像會有後設的東西出來，有想過，我到底為什麼要講這樣子。」(T01046)

新手諮商師剛進入一個體系去擔任專業工作，不免會有「不足」的感受，儘管實習學校也放手讓這些準諮商師去做多方嘗試，但是因為經驗與知識上仍待磨練，不免運用起來還是心虛的，心虛也是努力的動力，如：

「個諮方面的測驗解釋我們都有做到，可是感覺上就是會覺得很心虛，因為個案來談的時間也不多，大家同學的時間也不多，然後測驗解釋還是利用下課十分鐘，而且一次還十幾個人。（就是）是有摸到，可是自己會覺得心虛。」(T02049/T02053)

危機處理的訓練不夠，在真正面臨到需要緊急處理的當事人，卻又沒有督導或其他老師在身邊，實習同學就只好運用當初在學校課堂上所學的、硬著頭皮去處理，如：「我上禮拜就接了一個躁鬱症的個案，他第一次來就跟我說他想要自殺，我聽到就有點嚇到這樣。後來我就跟他講，我就是要他保證就是下禮拜還可以看到他這樣子，然後我本來是打算這禮拜去的時候跟督導講這件事，可是又還沒有看到主任（督導）。…後來再去跟他諮商的時候，他笑笑跟我說『你有被我嚇到喔？』然後我就說『對呀』。」(T05089/093)。當然也有同學在這樣的認知下，會更督促自己多看多讀：「還是要多看書啊，因為我覺得就是愈學才會愈知道自己不足，會覺得去那邊真的會因為你一直給、你一定要補充啊！（如果）你給的東西都給完了，你還能怎麼給？…不過一般來講，讀書還是非常的被動。」(T04109/111)

參與者遭遇到第一次接觸的案例、或是需要危機處理的事件，會有驚嚇與恐慌，而督導的及時援助是最重要的，有時候卻不可能立刻得到協助；不少同學同意「書到用時方恨少」的意義，當要使用時總是覺得不夠或心虛，也可以逼迫自己更進一步去了解與學習某特殊議題。實習生面對當事人時不僅深刻意識到自己的諮商師專業身分、留意到自己處理個案時的反應、擔心自己能力有所不足 (Howard et al., 2006)，這三方面較為強烈，對於諮商哲學與督導可能反應方面較不突顯。

當然光是靠一個實習是不可能成就一個諮商師的，實習過程也讓實習生有機會思考自己所做的與其效果如何？自我覺察是專業成長的第一步，實習諮商師可以意識到這一點、警覺到自己統整功夫不夠，才有可能有進一步的改進動作。在接觸當事人的同時，也觸碰到自己未竟事宜，需要反身自省、做整理或處理，雖然在學校與實習機構偶而會受到提醒，然而自我覺察的敏銳度增加也是一得！唯有諮商師自我覺察、及行動改變的跟進，其效能感更能增加 (Halverson et al., 2006; Ladany et al., 1999)！

#### （四）觀摩督導臨床經驗不足

因為與督導談論的機會很少，有的幾乎很少見面，可能由於許多督導肩負行政與教學業務，倘若加上實習機構人手編制不足，督導時間自然會打折扣。如：「當然就是有接到個案、帶團體，我覺得真的比較可惜、比較欠缺的可能真的是跟督導討論的機會。」(T08024)基本上與督導的互動、尤其是個案討論，是實習學生認為可以收穫最多的。

「真的有一個人可以陪伴在你身邊，看你做一些什麼事情（很好），不過我覺得有一點可惜的部分就是督導在我們個諮的部分就是比較沒有這樣的一個協助，他在我們紀錄上有評（論），就是說在看我們的紀錄有跟我們分享一下怎麼寫就是了，不過在技術部份是比較少。」(T03056)  
「我發現○○（學校名）他們應該蠻重視輔導工作的，學生數量很多，它（輔導室）跟學務處會來往很密切。另外一個我覺得很不錯，當然也

很熟悉的感覺就是他們那個輔導學生的流程。…連我們去實習也是一樣，他們有一個空間讓我們去做，讓我們在那邊有安定的感覺，可以專心地做自己的事情。」(T05069)

「我發現他們幾乎都是(做)行政工作，老實說他們真正在做專業諮商輔導工作(的機會)其實並不多，很多都是在開會啊、流程啊。」(T04078)

在大學機構實習的同學會面臨督導時間不夠的問題，而在高中職則是督導行政事務太多、實際擔任諮商實務機會有限，這當然也會影響督導品質與實習生的學習。學校對輔導或諮商工作的重視可以從主政者的態度與支持看出來，而若干學校會另外挪出空間給實習生，其實就是表示重視的一個指標。

### (五) 學校輔導因人而治

有同學也發現學校的輔導工作與方向其實是很「人治」的，也就是得看一校之長的理念、學校輔導單位與之配合的程度而定，校長如果重視、也給予實質支持，輔導室的運作就可以較為自在彈性，如：「我覺得輔導室的整個模式，就是我接觸的部分、會比較朝向學校的目標去運作，而不是說主任想要怎麼做就怎麼做的東西。…我比較可以發現說其實學校的一個運作模式真的是蠻受到校長的影響，因為它是直接對校長負責，其實受到一些校長的期望(所影響)。不過我覺得很重要的一點就是即使這樣，自己在當一個輔導老師的時候，自己的心態也很重要，…因為如果說你可以跟上面做很好協調的話，我相信你要做什麼其實還是有很大的發揮空間，只是你要不要做而已。」(T05056)；儘管輔導工作似乎多所掣肘，但是也可以刺激不同的思考：「其實有時候也聽到老師會抱怨這方面(輔導行政)的事情，…就讓我有很大衝擊，我就在想我以後…其實我接下來想去小學，想去小學看一看這樣，我就蠻想去了解說一到底在我那麼多行政工作之下，我可以怎樣有效地去協助學生，去做好諮商跟輔導的工作？」(T04083)。

而這樣的對話其實也印證了一般主修諮商輔導同學在尚未進入真正工作場時，總帶有許多的迷思，甚至認為諮商輔導只是要針對學生做個別諮商或是團體諮商的服務而已，事實上當然不限於此！

原本以為學校輔導工作就是上下班制，沒有想到需要投入的還真多，包括時間與精神，如：「主任與我們督導常常都要待到七八點才能走人，幾乎每天喔，我很訝異耶！」(T03074)。真正接觸機構諮商工作，才知道諮商不是一個人的工作或是專業而已，還需要配合機構與主政人員的領導方向與意志，當然學校輔導主要對象是學生，因此較受到校長的態度影響，然而擔任主要輔導工作者也可以有更好的協商技巧與機制，與在上位者溝通協調，可以為學生爭取更多的權益、也讓諮商專業更受重視，因此「心態」很重要。

實習生在實習機構得到督導的支持與協助、或是感受到受督導關照的時間不多，了解自己需要學習與磨練的仍多，也會看到自我不足或需要整理的部份，此外也看到機構「人治」的不穩定，以及學習到服務對象的文化與建立關係的方式，可以歸類為「督導」、「自我成長」與「機構」三部份的學習，也可以含括在專業

(督導與其他人士提供的協助、觀摩機會不夠、了解機構運作方式與協助對象、學校輔導「人治」因素影響輔導的專業)與個人部分(知道自己不足之處、刺激自我充實與成長)(王文秀,2000;卓紋君、黃進南,2003),實習生覺察到自己的不足部份有測驗解釋、危機處理等。

### 三、需要加強與挑戰的部分

實習同學在實習過程中最大的發現就是自己的不足,自己需要學習的功課還有許多,包括:

#### (一) 需要學習與人接觸與互動的功課

「可能自己時間分配上的問題,我覺得在與人接觸上自己還沒多加去熟悉。」(T04032)

#### (二) 善用錄音來做自我改進依據

「因為自己時間上或各方面沒有辦法很努力,因為有時候我會錄音,可是其實都沒有紀錄。我覺得有錄音就是說,自己會提醒自己在說話的時候、在輔導個案的時候不能亂說,因為有錄音。」(T02034/T02036)。

#### (三) 準備工夫與有所取捨

此外同學的不積極也曾經讓督導不滿,同學反思道:

「我覺得之前的功夫是很重要,甚至我覺得必須要要求我們自己、我們自己真的要去思考說—你要實習就必須有自己的一些選擇跟放棄的東西,不然的話你就不要來實習。我覺得這也是好像(一種)自我提醒。」(T04106)

#### (四) 通而不精

也有同學認為雖然實習當中許多議題都碰觸到,但是自覺學藝不精,如:「都有摸到,可是自己會覺得很心虛。」(T03053)

#### (五) 需要加強「個案概念化」的部分

「我發覺我的個案概念化有點弱。」(T05067/5069)

參與者發現自己所學不足、應該可以更精進,有實習生也將實習當成「必要的功課」、沒有因此而刻意去拓展人際關係與學習,甚至還需要督導去提醒應該補強的部份,此外對於自己什麼都知道一點點卻無專精,也感到要學習的更多,也更清楚可以經由許多管道讓自己更圓熟。

#### 四、督導特質與督導方式

督導的方式當然因人、因機構資源而異，主要是受督導者主觀的看法，基本上參與者根據督導所花時間、督導的現場督導或處理方式等作說明。關於督導的部份主要歸納為「督導特質」與「督導方式」兩項，前者為以下之第一至五點，後者為第六至十點。

##### (一) 督導以自己來影響他人

「你看他在跟學生相處、或是跟行政人員相處的時候，都會感受到他那種親切啊、溫暖，而且每個學生參加完他的團體或是個諮完後，反正就是跟他有接觸之後，都會自願地進來輔導室，就是有什麼問題他們就會自己進來，我覺得那種感覺真的很棒！」(T05134)

「有時候一個個案的問題，然後（要）我們想十個狀況來解釋，…他給我們一個很好的典範的感覺，我一直很謝謝他陪我們走過這一學期，然後讓我們可以看到原來諮商可以做得那麼棒！」(T01138)

督導的身教與示範其實是影響最深遠的，實習生可以從這裡看到督導的人性與諮商師的風範，也可以刺激實習同學去思考更多的可能性。

##### (二) 督導呈現真實的自己，激發實習生的自省

「我們督導他們有擱在心理面，他就是說對我們不滿，還好他也會直接講出來。雖然會覺得說督導好像有點情緒，可是我們也是蠻感謝他可以說出來，因為起碼這樣可以讓我們有機會去解釋、或者去知道他的感覺這樣。」(T03108)

「我們督導也是很直的人，就算有時候我會覺得很不好意思講，可是我覺得我們不講的話，對他來說可能沒有辦法建立較好的關係。」(T05129)

就如同實習生擔心督導「不滿意」，督導也會擔心影響督導關係而按捺住情緒、不直接表達，然而督導也是人且付有責任，看到實習同學的表現不如預期，甚至有可能會傷害到當事人，督導就直接說明，這不僅展現了督導的坦誠與人性面，也透露出督導對實習生的期許。

##### (三) 督導的事必躬親，樹立良好典範

「我們老師就是很用心，他會事必躬親，就是很體貼的事會去想、為輔導室做一些事情，他不覺得說這種小事情交給別人去做就好了，很多事情都自己來這樣。」(T04077/4078)

督導不是行政長官的身分來做「管理」，而是身先士卒、身體力行，這不僅打破了實習生對於官僚體制與專業的「位階」觀念，也傳達了諮商這門專業的「平權」與助人風格。

#### (四) 督導的達觀性格

「他比較少觀念上的協助，可是他就是那種很溫暖很陽光的那種感覺，讓你覺得在那邊不會很有壓力，比較有安全感、覺得親切，這是我們督導給我們的最大東西。」(T05127)

督導的個性與其諮商風格是相關的，督導也負責督導關係 (Borders, 1991，引自 Pearson, 2000)，因此督導的人格特質所展現出來的風格與影響力也會感染實習生。

#### (五) 督導的嚴謹與細心

「他(督導)真的給我們很多專業上的協助，…他帶我們去怎樣看個案問題，我有時候真的很欽佩他，就是我們在模擬練習的時候、我們在做錄音帶，我們想說自己練習，有時候沒講幾句就卡掉，(他)就把我們後面會講的全都摸得一清二楚，其實我們最怕的就是最後一個小時的督導，因為自己在做什麼都被他摸得一清二楚這樣子。老師(督導)很認真地督導，哪裡不好他就講什麼這樣，然後不好就立刻來(演練)，所以有時候我們都會嚇到。…後來慢慢接觸，其實發現老師很多很細心體貼的地方，因為他都會幫我們想很多事情。…甚至在團體裡面做什麼事啊、發生什麼事，他都直接跟我們分享，然後會一直問我們說『如果是你，你要怎麼做?』」(T01137)

督導會注意到實習生忽略的問題，也以自己的專業經驗戮力協助實習同學，當然也不忘開發實習同學的潛能，要他們去思考解決策略與作法。

#### (六) 督導的參與與陪伴

督導一般說來沒有在諮商現場出現，倘若有也只是在團體諮商時由實習生擔任協同領導或是觀察員。如：

「個諮比較沒有(現場督導)，可是團體幾乎全程都包。」(T03028)

「比如說像團體輔導課，他也會從頭到尾陪著我們，會讓我們知道說有老師頂著這樣。」(T05129)

「在團體輔導方面…督導真的就是全程跟著我們參與」(T03105)

鑒於一般機構在設備上的不足、以及督導事務繁忙，實習同學比較不可能讓督導在諮商現場督導的機會，頂多只是個案研討可以出席、或是臨時有相關事務要請教時可以找督導，有些督導會特別讓實習生在團體諮商時擔任協同領導員，讓諮商初學者可以有第一手參與的機會。督導會出現在學生實習工作的場合，一來是維持秩序、有「鎮壓」與支持之效，二者是表現出對實習生的支持與提供必要協助，當然也可以藉此更了解實習生工作的情況。

#### (七) 督導建議將諮商全程錄音

「督導上學期提醒我的就是說，上學期我有寫逐字稿，他提醒我說有些

部分可能這學期可以再（加強）就是全程錄音，然後自己多聽幾遍。」

(T02037)

一般督導可能會要求實習生錄音或錄影，但是這也要花督導許多額外時間來聆聽或觀看，有督導提醒實習生自己看或聽自己的實際表現，可以檢視到更多。

#### （八）督導的遠見與提醒

「有督導的話，可以幫我們檢視一些自己看不到的盲點，甚至於說有時候自己沒有想到的方法，督導都可以提醒我，比如說這學期督導他幫我規劃的就是從上學期延伸到這學期的長期個案。一個是家庭暴力、一個是性侵害的（個案）。可能是督導的遠見吧，他就是讓我長期去練習、接長期的個案，我覺得收穫蠻多，其實督導也有提到說，他覺得我的成長是跟著個案一起成長的。」(T03039/T03043)

督導會希望實習同學多花時間去參與相關活動，有位督導曾建議兩位同學在假日參加一個團體的觀察：「（我們）可能有自己的事情要做就不去這樣，我們督導就蠻生氣的。…他會覺得說我們實習的時候你就必須要專心實習，而且必須把這個放在第一位，所以之後他才有跟我們說他對實習的定義。」(T04106/107)其實這也是反映了實習學生本身對於臨床經驗的態度，一般的督導也會期待實習生較為主動自發，而不是被動、動輒掣肘。其他不是直接駐地督導也曾經在專業研習場合上提到這樣的建議，希望學校本身對於準諮商師的基本訓練完整之後，才讓學生做校外實習較佳，如：「他說沒有校內實習就丟出來校外實習，感覺就是學生好像還沒有學到什麼就被別人丟出去這樣。」(T03105)

督導以先學者的慷慨無私，協助實習生去檢視自己的盲點、也做適當的提醒，甚至耐心陪伴，讓實習生受益良多。如：

「督導他提醒我很多地方，而且我看到的是督導對我的感覺就好像我對個案的感覺，就是他願意耐心（地）、很溫柔（地）陪我慢慢走過那段歷程。個案回饋給我的也是這樣子，有時候我會覺得沒有做什麼，可是他就會覺得說他自己的轉變是因為有人在旁邊等著他。」

(T03043/T03044)

「（他）慢慢比較關心我們，就變成他就像我們一個學長的角色，他告訴我們說有哪些論文的東西可以去看，然後他又做了很多學術的研究嘛，他就會把他的 paper 給我們看、會幫我們找資料，然後有時候就會覺得很貼心。」(T01137)

督導會期待實習生在較為長期的個案身上學習到更多，特別是在學校機構，有時候因為人力與資源分配緣故，不太可能有長期個案的空間，因此在這裡可以看出督導的用心；此外，督導最大的功能就在於其經驗與洞見，可以看到實習生忽略的部份。督導與實習生在這裡呈現了「平行過程」(Pearson, 2000)，而且是一種正向的遷移與學習，是很棒的示範與身教。而督導也明白實習生接下來的論文壓力，願意以過來人的經驗協助。



### (九) 拋出問題、刺激想法

「看到督導在帶青少年方面，我覺得給我們蠻大的啟發，因為像通常我們講話都是很直接的，就是（比如）說『你為什麼要這樣？』…（督導）他會拋問題拋回去給他，我覺得督導這個部分給我們很大的一個思考空間。」(T03105)

督導對於自己機構服務對象有相關了解，也會適時糾正或引導實習生看見服務對象的特質與需求，這樣的示範也是督導的經驗值與長處。

### (十) 督導放手讓同學去嚐試，從督導處獲得肯定也喜歡自己

「他（督導）幫我很多，然後可以讓我現在很喜歡我現在的自己，然後我覺得他有繼續成長的空間，其實我督導給我很多發揮的空間，他讓我（接）團體、接個案之間，他都會跟我講說妳應該怎麼做—都是到了最後我們在做檢討的時候（說）；他這樣子在我帶（團體）的之中會有些困難，可是他覺得說他不要把他的模式套在我身上，所以我覺得我有很大的發揮空間，不過其實我督導還是有很多潛移默化的效果。」(T05134)

督導放手讓實習生去做，只在事後檢討時做一些提醒，但是有時實習生會礙於督導的權位或是評鑑角色，拿捏不到督導的真正意思，就會產生上面的陳述（前後段有明顯衝突），原來實習生對於要進行的團體模式不嫻熟，督導自然就介入較多，但是實習生也提到督導不希望她沒有理論根據就去帶一個團體。

督導的這個部份，其實也多少反映出個別督導的風格與領導方式，雖然只有一位督導較堅持自己的諮商模式（T05）、甚至要實習生按照其取向操作，但是也讓實習生有無所適從的感受。大部分的督導還是尊重實習生的選擇與喜好，在旁輔佐與叮嚀，卻也讓實習生感受到支持、有自我成長與發揮的空間，也在其中展現自信。

## 伍、綜合分析與討論

在這個焦點團體討論之後，我針對參與同學的反應、督導回饋與平日觀察作對照，發現許多的「隱而未說」（許韶玲，2004）（包括個人未竟事業對於諮商實務操作的嚴重影響，與督導關係不良影響信心與工作，處理當事人發生危機卻經過一段時間才通報等），當然每個人都愛面子，即便大家在同一個課程與團體，交情也夠，只是還是希望呈現在眾人面前是自己最好的一面。

即使是「校內學習」基本上是給專業較不成熟的學生可以有機會去磨練自己的臨床經驗，但是學生的準備度還是不夠的，需要駐地督導十分用心地帶領，雖說是實習學生去協助實習學校或機構，但是實習學校還是花費了較大的心思來協助這些實習同學更臻圓熟。學生對於新環境實習最初還是較為被動，有些實習單位會鼓勵學生多所嘗試，甚至提供許多機會讓實習學生練習，除非學生本身願意

多學一些，也珍惜這樣的機會，否則普遍說來都還是較為被動、消極的。

實習學生當然希望可以有機會接觸實際個案，增加自己的臨場感，但是學生在接案同時，不免還是有擔心害怕，督導們也發現學生的諮商模式較囿限於基本的傾聽與反應（學生稱之為「Rogerian」），比較不會視情況做較適當的策略運用、或是問題解決，而有學生也願意將自己鍾愛的學派技巧用在諮商場合，唯由於技巧與理念的搭配仍不嫻熟，使用起來容易碰到瓶頸（曾端真，2003；Jordan & Kelly, 2004），當然這也說明了諮商不是只是技術的運用而已，還需要去了解當事人適用的方式。此外也反映了在學校內的專業訓練課程的確不夠，比如修習了諮商相關理論若干學分就可以選諮商實習課，嚴格說來學生的準備度是嚴重不足的，不能就這麼推出去讓「駐地督導」去訓練，也可能會違反專業倫理（如對當事人有傷害）。實習獲得主要包涵專業與個人兩部分（王文秀，2000；卓紋君、黃進南，2003），本研究結果發現是：督導與相關人員的協助、刺激自己的整理與成長、了解學校運作方式與協助對象，覺得不足的是督導示範與討論時間不足、學校輔導工作是因人而定無系統化、自我統整功夫待加強（林素玉、陳秉華，2000）、也發現所學不足；此外實習生也看到自己需要與人多接觸、態度可更積極、接觸多面卻不專精，以及增進概念化功夫等需要努力的面向。督導的參與陪伴、身教與願意放手、督導的建議與提醒、拋出問題讓實習生去思考，以及個性的展現（達觀、細心、慷慨與事必躬親）都是實習生所觀察與感受到的。督導的放下身段並無礙於其專業（Howard et al., 2006），反而讓實習生可以更願意學習、體會到督導的平易近人與專業並不衝突。督導以其經驗與專業提供不同向度的思考（Starling & Baker, 2000），甚至鼓勵實習生激發不同想法，讓實習生願意提出不同意見（Pearson, 2006）、對自己的想法建立自信；實習生也在不斷的體驗中慢慢減輕焦慮、增加自我效能感（O'Connell & Smith, 2005）。一般督導運用的督導方式有個督與團督，以個案報告或是講解的居多，鼓勵實習生善用錄音帶檢視自己的諮商過程（卓文君、黃進南，2003），示範或是臨場觀摩較少。督導扮演的角色基本上著重在教導與諮詢兩項（曾端真，2003；Pearson, 2006），扮演諮商師的部份幾乎沒有被提到；而督導的個性顯然是實習生著墨最多的部份，是不是意味著督導個性與督導模式的重要關聯？而這也較少於研究文獻提及。

有些學生會將自己侷限在諮商室裡，甚至認為只有在諮商室裡的工作才是諮商，這可能是一個很大的誤解，諮商還是需要整合其他資源與協助，讓目標當事人可以過更好、自在的生活。走出諮商室是必然，實習同學也第一次接觸到機構的行政與運作體系，也開始去了解體制的運作方式與資源的尋求，這是學習最多的部分。甚至有些督導會鼓勵實習同學把握任何可以學習的機會，包括去校外參與一些研討會或是工作坊，但是實習生卻忙於自己課業或私人事務，寧可選擇最狹隘的實習方式，這也是研究者常常聽到駐地督導批評的「沒有用心」。

實習情況最佳的自然是那些願意主動去碰觸與學習的學生，當然學生也遭遇到一些專業倫理的問題，都可以適時得到協助與解決。研究者也發現：往往是那些願意主動學習的同學會碰到最多的問題，但是他們的學習經驗與領悟卻也是最

豐碩的！

學生的自省也是另一個收穫（王文秀，2000），在實際應用之中，不僅可以對照課堂上理論的學習，也可以作為自身「諮商人」的反思與省察（Howard et al., 2006），這些動作對於諮商員的養成教育當然是加分。由於學生都是第二次選修實習課程，而且是在學校系統擔任實習，可能會比較了解學校系統與其運作，但是高中職與大專院校的輔導室工作項目還是有區別，最大的分野在於高中職非自願個案較多、大專院校則是以自願個案居多，高中職的志願選填與升學輔導佔最重比率，所以實習學生也不得不協助許多推薦甄選、選填志願、興趣與性向測驗等工作，還要做固定的班級輔導，當然大學部門也有對於自我興趣與生涯仍然拿捏不定者，但是大學輔導中心處理較多的還是情感、人際關係、情緒困擾等問題。在高中職擔任輔導諮商工作，似乎投注在輔導行政方面的力氣較多，而在諮商實務上受到較大的協助與監督；在大專院校實習生則是自主性較高，但是也由於學校諮商督導權責不清楚，有實習學生簡直是協助校務（也就是幫助處理學生事務情況最多）而非擔任諮商實習。

## 陸、結論與建議

### 一、結論

學生對於實習課程的期待主要還是聚焦在實習現場的獲得，希望自己可以將理論與實務做結合、了解機構的諮商實務與對象、磨練自己的專業知能與個人成長。在實習現場學習到的是督導與機構其他人士的協助與團隊合作、協助對象的特質與協助的有效方式、輔導或諮商業務是因人而治，發現不足的部份包含臨場觀摩督導時間較少，以及自身專業不足、需要學習更多。實習生認為自己需要挑戰的部分有：發現自己所學通而不精、要更多的人際的互動經驗與智慧、先前的準備功夫、與個案概念化技巧等。督導的特質包括真實呈現自我、達觀、謹慎細心、事必躬親、以身作則，督導方式有參與和陪伴、錄音檢視、叮嚀提醒、拋問題刺激思考、放手讓實習生去體驗實作等。

### 二、建議

對於未來研究與實務的建議如下：

- （一）採用焦點團體的方式原本是希望參與者與研究者彼此之間可以開放溝通、對議題了解更深入，然而只是一次的焦點團體未必能得到飽足的資料，但是卻也是短期蒐集資料極為便捷的一種方式，也許未來研究可以就類似經驗的實習生做更多次的焦點團體討論，可以看到較為完整的拼圖。
- （二）鑑於國內目前許多諮商實習督導本身並未接受過專業的督導訓練，許多都

還是因襲本身受督導經驗而來，因此對於督導風格與模式，有需要進一步做探討研究，俾使諮商實習生可以獲得更有價值的經驗。

- (三) 目前有照的駐地督導人數增加很多，然而事實上還是有「供不應求」的問題，除了需要督導的學生較多之外，實際督導時間也受到限制。倘若駐地實習機構可以讓督導有更多時間（或是以減少業務或授課節數方式）運用在與實習生的督導實務上，相信不僅實習生的學習會更扎實，督導也較能在專業工作上更賣力。
- (四) 實習生在實習之前的期待主要是希望可以從實務與觀摩中學習、提升自我與專業效能，督導的回饋與提醒是相當重要的，然而也顯現出其被動性。學生進入機構實習的投入程度，也看機構與督導要求、還有自身的期許與努力，有些只是在實習時段出現，少了與機構或服務對象更多互動與了解的機會，相對地也可喪失了更多學習的可能性。
- (五) 實習生希望從臨床工作中多一些專業技巧的磨鍊，唯技巧是諮商專業居於次要的一環，不同取向的人性觀與哲學是最重要的，技巧也會應運而生、甚至後來可以自行創造研發。諮商的專業效能以技巧為軸的「迷思」似乎仍待突破。
- (六) 有些督導認為學生在校內學習不夠就進入實習現場，的確很危險，甚至是拿機構內的當事人做「實驗」，這也是在教授諮商實習課程時的一個兩難困境（到底該放手讓學生去嘗試、還是準備程度到哪裡才可以放手讓他們出去實習？），畢竟校內課程的時數有限，而又有太多的材料需要學習，即便是每堂課以三學分計算，可能還是不夠！唯一的方式就是教師在校內的示範觀摩學習、以及學生之間的演練，甚至鼓勵學生可以進入社區一些機構或學校先行見習或是擔任義工，來磨鍊自己的臨床實務。

### 參考文獻

- 王文秀（2000）。國小準輔導工作者「諮商實習」課程與被督導經驗調查研究。  
**中華輔導學報**，**9**，25-55。
- 吳秀碧、梁翠梅（1995）。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。
- 卓紋君、黃進南（2003）。諮商實習生接受個別督導經驗調查：以高雄師範大學輔導研究所為例。**應用心理研究**，**18**，179-206。
- 林素玉、陳秉華（2000）。大四實習諮商員在個別諮商實習期間的諮商能力發展研究。**中華輔導學報**，**9**，131-167。
- 許韶玲（2004）。受督導者於督導過程中的隱而未說現象之探究。**教育心理學報**，**36**（2），109-125。
- 曾端真（2003）。諮商師訓練中的督導功能。**應用心理研究**，**19**，13-17。
- 劉淑慧（1999）。個別諮商能力評量表學生自評版本之發展暨自評能力變化之研

- 究。中華輔導學報，7，201-244。
- 謝麗紅（1999）。團體諮商實習課程對準諮商員團體諮商領導能力訓練效果之分析研究。中華輔導學報，7，245-272。
- Bloor, M., Frankland, J., Thomas, M., & Robson, K. (2001). *Focus groups in social research*. London: Sage.
- Clingerman, T. L., & Bernard, J. M. (2004). An investigation of the use of e-mail as a supplemental modality for clinical supervision. *Counselor Education & Supervision, 44*(2), 82-95.
- Curtis, R. C. (2000). Using goal-setting strategies to enrich the practicum and internship experiences of beginning counselors. *Journal of Humanistic Counseling, Education & Development, 38*(4), 194-205.
- Gazzola, N., & Theriault, A. (2007). Relational themes in counseling supervision: Broadening and narrowing processes. *Canadian Journal of Counseling, 41*(4), 228-243.
- Granello, D. H. (2000). Encouraging the cognitive development of supervisee: Using Bloom's taxonomy in supervision. *Counselor Education & Supervision, 40*(1), 31-46.
- Halverson, S. E., Miars, R. D., & Livneh, H. (2006). An exploratory study of counselor education students' moral reasoning, conceptual level, and counselor self-efficacy. *Counseling & Clinical Psychology Journal, 3*(1), 17-30.
- Howard, E. E., Inman, A. G., & Altman, A. N. (2006). Critical incidents among novice counselor trainees. *Counselor Education & Supervision, 46*(2), 88-102.
- Jordan, K., & Kelly, W. F. (2004). Beginning practicum students' worries: A qualitative investigation. *Counseling & Clinical Psychology Journal, 1*(2), 100-105.
- Kahn, B. B. (1999). Priorities and practices in field supervision of school counseling students. *Professional School Counseling, 3*(2), 128-136.
- Krueger, R. A., & Casey, M. A. (2003). 焦點團體訪談（洪志成、廖梅花譯）。嘉義：濤石。（原著出版於2000年）
- Lanany, N., Ellis, M. V., & Friedlander, M. (1999). The supervisor working alliance, trainee self-efficacy, and satisfaction. *Journal of Counseling & Development, 77*(4), 447-455.
- Ladany, N., & Lehrman-waterman, D. E. (1999). The content and frequency of supervisor self-disclosures and their relationship to supervisor style and the supervisory working alliance. *Counselor Education & Supervision, 38*(3), 143-160.
- Ladany, N., Marotta, S., & Muse-Burke, J. L. (2001). Counselor experience related to complexity of case conceptualization and supervision preference. *Counselor*

*Education & Supervision*, 40(3), 203-219.

- Nelson, K. W., Oliver, M., & Capps, F. (2006). Becoming a supervisor: Doctoral student perceptions of the training experience. *Counselor Education & Supervision*, 46(1), 17-31.
- Neswald-McCalip, R. (2001). Development of the secure counselor: Case example supporting Pistole & Watkins's (1995) discussion of attachment theory in counseling supervision. *Counselor Education & Supervision*, 41(1), 18-27.
- O'Connell, W. P. & Smith, J. (2005). Finding the shoe that fits: Experiential approaches for first practicum. *Guidance & Counseling*, 20, 158-162.
- Pearson, Q. M. (2000). Opportunities and challenges in the supervisory relationship: Implications for counselor supervision. *Journal of Mental Health Counseling*, 22(4), 283-294.
- Pearson, Q. M. (2006). Psychotherapy-driven supervision: Integrating counseling theories into role-based supervision. *Journal of Mental Health Counseling*, 28(3), 241-252.
- Presbury, J., Echterling, L. G., & McKee, J. E. (1999). Supervision for inner vision: Solution-focused strategies. *Counselor Education & Supervision*, 39(2), 146-155.
- Starling, P. V., & Baker, S. B. (2000). Structured peer group practicum supervision: Supervisees' perceptions of supervision theory. *Counselor Education & Supervision*, 39(3), 162-176.
- Van Velsor, P. R., & Cox, D. L. (2000). Use the collaborative drawing technique in school counseling practicum: An illustration of family systems. *Counselor Education & Supervision*, 40(2), 141-152.
- Ward, C. C., & House, R. M. (1998). Counseling supervision: A reflective model. *Counselor Education & Supervision*, 38(1), 23-33.

#### 附錄：訪談問題

- 1.在你/妳選修「諮商實習」課之前，你/妳期待在這堂課獲得什麼？你/妳的目標是什麼？
- 2.期末的檢視、回顧你/妳在上此堂課之前的目標，你/妳達成了哪些？有多少？
- 3.你/妳在實習場所學到了什麼？
- 4.在實習期間，讓你/妳印象深刻的事件是？這個事件給你的影響或省思是？
- 5.未來在諮商這個專業上，你/妳希望有所成長或改進的是？
- 6.駐地督導在這段時間提供了什麼協助或是學習？或是你/妳認為駐地督導最佳的表現是？
- 7.駐地督導的諮商型態或是專業特色，請做描述。
- 8.請說出你/妳在下一次實習期待的目標或方向。

# **Pilot Study of Second Year Graduates' Perspective on Counseling Practicum Course and Practice: A Focus-group Discussion**

Jane Chiu

## **Abstract**

The practicum is a required course in the counselor-in-training program (practicum and internship) for counselor trainees. Various methods can be applied to evaluate the performances of the trainees; however, interviews can enhance understanding of their performance and practicum experience, and facilitate the improvement or redirection of goals and priorities in the counselor-in-training program. This study investigated the perspectives of second year graduates following their counseling practicum. A one-time focus group discussion was used to gather data. The results showed that (1) students have learned to collaborate with supervisors and team members within the institution, identify the nature of client's needs, develop effective helping skills, and individualize guidance or counseling programs, (2) students felt dissatisfied with inadequate opportunities for observing their supervisors, their lack of personal experience, and inadequate amount of practice, (3) students were challenged by their lack of skills proficiency, interpersonal experience and wisdom, preparation and ability to conceptualize cases, (4) supervisors were self-disclosing, optimistic, careful, hands-on, and exemplary, and (5) supervision methods included participation and support, recorded observation, reminders, critical questioning, and hands-on experience for students.

*Keywords: counseling practice, practicum, supervisor*

---

Jane Chiu

Dept. of Educational Psychology & Counseling, National  
Pingtung University of Education (chiujane@ms34.hinet.net)