第四章　研究結果

本研究將三組督導配對的錄音逐字稿進行資料分析與統整，深入探究受督者在諮商督導中的情緒覺察歷程。所得的研究結果以下將分節說明之，第一節先說明受督者諮商情境相關情緒之覺察歷程的階段與範疇，第二節說明受督者諮商情境相關情緒之覺察歷程的比較分析，第三節為受督者覺察諮商情境相關情緒之後的收獲，第四節則說明督導者協助受督者覺察諮商情境相關情緒的督導介入。每節的說明將先以圖表呈現重要結果，再以文字敘述，輔以逐字稿內容說明。

第一節　受督者諮商情境相關情緒之覺察歷程階段與範疇

受督者諮商情境相關情緒之覺察歷程意指受督者在諮商督導情境中，從提及諮商情境相關情緒到確認自己情緒，以及洞察情緒背後源由，其中所經過的歷程。本研究以 18 次督導歷程與受督者事後訪談的錄音逐字稿進行分析，總共整理出 16 個情緒覺察事件（見附錄三），從這 16 個情緒覺察事件中進行開放性譯碼找出不同的類別，並進一步利用主軸譯碼，分別找出類別與類別之間的關係，歸納出受督者諮商情境相關情緒覺察歷程所包含的階段與重要範疇，如表 4-1。

表 4-1　受督者諮商情境相關情緒覺察歷程的分類類別

階段	重要範疇	界定
預備探索情緒	對被引發的情緒感到困惑	受督者在諮商情境中被引發出一些情緒感受，受督者對於這些情緒感到困惑，希望透由督導進一步釐清。
	主動提及諮商互動情形與被引發的感受	受督者述說諮商當時的情境，或是指出引發感受的特定諮商互動情境與當時自己的反應。

表 4-1（續）

階段	重要範疇	次範疇	界定
情緒體驗與探究	情緒再體驗	正視感受	受督者意識到自己原本壓抑或漠視的感受。
		感受喚起	在督導當下經驗到自己到感受。
		感受分化	進一步區分原先提及的感受，探索與呈現其他不同感受。
	認知探究	探索與案主人際互動中情感經驗的關連	思索案主與他人的人際互動經驗中，案主的內在感受或者案主引發他人的感受。
		探索受督者背後的假設或信念	澄清感受背後的相關假設或信念。
		探索與受督者個人經驗或議題的關連	思索與感受相關的個人生命經驗或個人議題
情緒確認與領悟	確認內在感受		受督者再次確認自己內在的感受。
	洞察情緒背後源由		在被諮商互動引發的感受中進一步連結到案主的動力、自己的個人信念或個人經驗與議題。

結果發現，在單次諮商督導中，受督者的情緒覺察歷程涵蓋三個階段，就是「預備探索情緒」、「情緒體驗與探究」與「情緒確認與領悟」三階段，在每個階段又包括不同的重要範疇，在「預備探索情緒」包括：「對被引發的情緒感到困惑」與「主動提及諮商互動情形與被引發的感受」；「情緒體驗與探究階段」包括：「情緒再體驗」與「認知探究」兩部分；「情緒確認與領悟」包括：「確認真正感受」與「洞察情緒背後源由」，以下分別說明之：

壹、預備探索情緒階段

在預備探索階段，受督者其實對自己被引發的情緒感到困惑，期待透過督導來釐清自己的情緒感受。雖然在督導過程中受督者並不會直接跟督導者說自己想要釐清或覺察自己的情緒，但是通常是受督者主動提及自己被引發的感受。在此階段受督者明顯的行為表現就是主動提及諮商互動情形，並且具體談到自己被引發的感受。

一、對被引發的情緒感到困惑

在尚未進入督導情境之前，受督者就對自己被諮商互動的情緒感到困惑，預備在督導情境中進一步釐清，故會主動提及自己的感受。

> P5P018：……我其實是非常的困惑的，因為我談完之後我整個肩膀跟那個頸部完全是那種酸痛的，就是那種很僵硬很僵硬的感覺，好像我在那裡耗費了很大的力量，整個虛脫了，……那是很不好受的感覺，而且我不太知道的是說，也不太清楚的是說，個案在那個時候，我跟他之間是怎麼了？所以想來跟督導討論。

> *EL1L104：我在想說我有被他什麼東西勾到嘛，還是什麼，我好像就還真的很想要關心他，我回來還在惦記著他說，我要幫他找醫生，還沒幫他找到的一件事情這樣子。可是我在想是不是我的反移情？*

二、主動提及諮商互動情形與被引發的感受

諮商督導剛開始，受督者即述說與自己情緒感受相關的諮商情境，或是提及引發情緒的特定諮商互動情境或案主特定的言行，以及當時自己的反應，包括認知、情緒與行為等反應。此時，受督者更清楚表明自己被諮商互動引發的情緒感受，以及實際的諮商互動情形。。

> *EL2L005：……我又問他說那你打算要改善些什麼？他就說這個東西就很像太陽從東邊出來西邊落下去，雖然不滿意太陽從東邊出來西*

邊落下去，可是你沒辦法改變，他用這個比喻，然後那時候聽了就有一點..我就很..那個感覺我就覺得好無力喔。

SP1P004:他語言上就是很像一個小孩在生氣，我那時候開始不知所措，然後我覺得我有點害怕，然後我那時候我有點僵在那裡，，然後我那時候腦子真的不知道該回應什麼，該怎麼做，我覺得我那時候講的一些話，也覺得是蠻言不及義的。

貳、情緒體驗與探究階段

當受督者陳述諮商互動與自己感受時，當督導者進一步澄清或介入時，受督者可能是專注在自己的情緒反應，或是專注於自己的認知層面，因此又分為情緒再體驗與認知探究。

一、情緒再體驗

受督者在「情緒再體驗」的進展，主要是能在諮商督導中再一次感受到彼時被諮商互動所引發的感受，從受督者在督導過程中呈現的情緒反應，又可區分為「正視感受」、「感受喚起」與「感受分化」等次範疇。

1.正視感受

在諮商互動中，即使受督者被引發一些感受，但是受督者可能會壓抑或者漠視，所以並未真正去接觸自己被引發的感受，在督導過程中，受督者才真正意識到自己原本壓抑的感受，或是那些被自己漠視的感受，正視到那些感受的存在。

L2L053：.本來沒有覺得它那麼嚴重，可是在講的時候才正視我的無力感好像還蠻大的。

P5P027：其實我那麼的努力好像是把我自己真實的感覺壓抑掉了，一直到在跟督導談了之後，我覺得才正視自己其實是有一些感覺的。

2.感受喚起

受督者在督導當下經驗到自己到自己被引發的情緒，自然流露出自己真實的感受。

SP3P005：我覺得你剛在講話時，我就覺得我突然之間，我覺得我突然之間，好難過……其實我也懂得那個．．對一個人幻滅之後的那種很痛苦的感覺。

3.感受分化

受督者進一步區分原先提及的感受，探索背後其他的感受，從原有的感受分化出不同的感受。

P5P003：我記得督導他在那邊回應，你看起來你真的好委屈喔！然後，我就開始，就是開始掉眼淚，很難過這樣子，因為我開始去經驗到在那個生氣裡面，一些的難過跟挫折。

二、認知探究

在覺察過程中，受督者會提及在情緒背後的認知想法，督導者也會從認知切入，藉著不斷探問，刺激思考，提供受督者不同的思考架構。受督者在思索與情緒相關的其他緣由，主要探索的方向又可具體分為「探索與案主人際互動中情感經驗的關連」、「探索受督者背後的假設或信念」，以及「探索與受督者個人經驗或議題的關連」三個次範疇，分別說明如下：

1.探索與案主人際互動中情感經驗的關連

受督者從被諮商互動引發的情緒反應中，進一步去思索自己的情緒感受和案主在與他人互動時的內在情感經驗，或者是案主引發他人的感受，彼此之間是否有何關連，進一步釐清案主的內在感受或者人際模式。

SP1P039:其實我在那個時刻除了經驗到害怕，其實我是很想逃的，我

不想理他，所以後來我有想到的是說，在案主的人際關係裡面會不會有個可能性是當他生氣的時候，人家愈不想理他。

2.探索受督者背後的假設或信念

受督者澄清感受背後的相關假設或信念。

WF1F031：…但是後來又有一件事情，就讓我覺得說天啊，到底是我出問題還是怎麼樣，我就自我懷疑了。…我開始覺得我到底出了什麼問題，為什麼我的個案都不要我。

EL4L055：我真的擔心他出國會有狀況，我不曉得那個擔心是什麼線索，可能我自己覺得自殺的..ㄟ..憂鬱的自殺比率很高吧！

3.探索與受督者個人經驗或議題的關連

受督者開始思索與感受相關的個人生命經驗或個人議題。

EL1L106：我在想說是不是那個東西讓我跟他有一點認同。

EL4L074：我會害怕，因為我好像沒有把握我可以過的很好，所以我好像也把這東西投射給案主，你是沒有辦法在那邊過的很好的。

參、情緒確認與領悟階段

在充分的情緒體驗或探究之後，受督者就進入到「情緒確認與領悟」階段，受督者會對自己被引發的情緒有所覺察，包括「確認自己真正的感受」與「洞察情緒背後源由」。

一、確認自己真正感受

受督者原先模糊的感受得到清楚的釐清，或者原本清晰的感受也得到確認，受督者再次確認自己內在的感受，並且接納自己的感受。

F4F013：最後才釐清原來我真的不喜歡他，我也受不了他……我好像蠻接納說，我也可以不喜歡別人這樣，尤其不喜歡我的個案

二、洞察情緒背後源由

受督者從自己被諮商互動引發的感受中，找出引發情緒的關鍵源由，包括洞察與感受相關的案主動力、釐清引發感受的個人信念，或是發現與感受相關的個人經驗或議題。

P5P067：……我知道在那個難過裡面，我所在經驗的東西，其實可能是個案他當年所在經驗的。

SP1P032:我背後有個想法是很想幫他解決他所有的問題，我要做得很好，對，我要作得很好。

WF1F068：我看到我自己想要去做一個有責任感的，要做一個有用的人，我就是想要去突顯我自己是很有責任感的。

綜上所述，本研究發現在 16 個情緒覺察事件中，受督者覺察自覺諮商相關情緒的情緒覺察歷程的階段為預備探索情緒、情緒體驗與探究，以及情緒確認與領悟，這三個主要階段有其先後順序。在各階段中又包含不同的重要範疇，在預備探索階段，先是出現對自己被引發的情緒感到困惑之後，才會出現主動提及諮商互動與被引發的情緒感受；在情緒再體驗的次範疇，包括正視感受、感受喚起、感受分化，然而這些次範疇並沒有固定的出現順序。在認知探究的次範疇，包括探索與案主人際互動中情感經驗的關連、探索受督者背後假設或信念，以及探索與受督者個人機諺語議題的關連，同樣沒有先後順序之分。最後的情緒確認與領悟，則是先出現確認真正感受此範疇，才會出現洞察情緒背後源由此範疇，有先後順序。

第二節　受督者諮商情境相關情緒之覺察歷程的比較分析

本節結果乃依據督導過程、受督者事後訪談與受督者回顧訪談的資料，研究者先將每對督導單次督導過程中的情緒覺察事件進行開放性譯碼與主軸譯碼，找出受督諮商員情緒覺察的歷程與相關類別，再進行第二次督導中情緒事件的分類，與第一次進行比較，將變異納入，擴充類別，接下來再分析第三次，並重複先前範疇，與先前兩次比較，找出變異與類別，依此類推，完成第一對的資料分析。完成之後，進行單對六次督導中情緒覺察事件跨次發展的分析，將同一對六次督導中出現的情緒覺察事件逐一比對，找出其發展變化。完成之後，再分別進行第二對與第三對的資料分析，除單對跨次的比較分析之外，另外再進行跨對的分析比較。最後則綜合不同督導配對中的 16 個事件，進行歷程編碼，找出情緒覺察歷程進展的順序，歸納出三種受督者情緒覺察路徑。結果分別在本節呈現。

壹、受督者諮商情境相關情緒之覺察歷程的比較分析

本研究發現的十六個情緒覺察事件中，SP 督導配對共在四次督導中出現五個情緒覺察事件，WF 督導配對在五次督導中出現六個情緒覺察事件，EL 督導配對則在五次督導中出現五個情緒覺察事件。為瞭解受督者的情緒覺察的歷程與經驗隨著督導次數的增加，有何相同或相異之處，因此，從督導歷程逐字稿與受督者事後訪談逐字稿中，分析出每組督導配對一至六次督導的情緒覺察事件進行跨次分析，比較同一對督導在不同次的督導中情緒覺察歷程的異同。之後，又進行不同督導配對中，受督者諮商情境相關情緒之覺察歷程之分析比較，綜合為表 4-2，以下分別說明之。

表 4-2　受督者諮商情境相關情緒之覺察歷程跨對與跨次之分析比較

階段	預備探索感受		情緒體驗與探究						情緒確認與領悟	
			情緒再體驗			認知探究				
	對被引發的情緒感到困惑	主動提及諮商互動與被引發的感受	正視感受	感受喚起	感受分化	探索與案主人際互動中情感經驗的關連	探索受督者背後假設或信念	探索與受督者個人經驗或議題的關連	確認自己真正的感受	洞察情緒背後源由
SP1-1	＊	＊	＊		＊	＊		＊	＊	＊
SP1-2	＊	＊					＊	＊	＊	＊
SP2	＊	＊	＊	＊	＊	＊		＊	＊	＊
SP3	＊	＊	＊	＊	＊	＊		＊	＊	＊
SP5	＊	＊	＊	＊	＊	＊		＊	＊	＊
WF1-1	＊	＊					＊	＊	＊	＊
WF1-2	＊	＊					＊	＊	＊	＊
WF2		＊	＊	＊			＊	＊	＊	＊
WF3	＊	＊	＊			＊	＊	＊	＊	＊
WF4		＊					＊	＊	＊	＊
WF5	＊	＊		＊	＊		＊	＊	＊	＊
EL1	＊	＊	＊			＊	＊	＊	＊	
EL2		＊	＊	＊	＊	＊	＊	＊	＊	＊
EL3	＊	＊						＊	＊	＊
EL4		＊	＊				＊	＊	＊	＊
EL5	＊	＊						＊	＊	

註一：編號前兩碼代表督導者與受督者的代號，第一個數字碼代表晤談的次數，若該次晤談出現不僅一個情緒覺察事件，再加上第二個數字碼代表該次的另一個情緒覺察事件，如 SP1-2 代表 SP 這組督導配對在第一次督導中出現的第二個情緒覺察事件。

註二：＊表示該情緒覺察歷程涵蓋該範疇。

一、受督者諮商情境相關情緒之覺察歷程單對跨次之分析

檢視表 4-2 的縱向欄，比較分析同一組督導配對中，受督者在不同次督導呈現的情緒覺察歷程階段與範疇，主要發現為：不同督導配對在每次情緒覺察歷程的發展階段與範疇有一定的模式，似乎並沒有隨著督導次數增加而有何明顯轉變。

各組配對情緒覺察出現的範疇有個別的一致性，例如 SP 督導配對

每一次情緒覺察事件都會出現「對被引發的情緒感到困惑」、「主動提及諮商互動與被引發的感受」、「探索與個人經驗或議題的關連」、「確認自己真正的感受」與「洞察情緒背後的源由」，其中「正視感受」與「探索與案主人際互動中情感經驗的關連」也經常出現，較有變化的是「感受的喚起」與「感受分化」，在第一次受督者 P 就有明顯的情緒體驗，之後幾次督導也有情緒的流露，然督導者與受督者一致認為此與案主的關連較高，與時間向度無關。

WF 督導配對的每次情緒覺察歷程經歷的階段與範疇大致上也前後一致，在每次情緒覺察歷程中都會涵蓋「主動提及諮商互動與被引發的感受」、「探索受督者背後假設或信念」、「探索與受督者個人經驗或議題的關連」、「確認自己真正的感受」與「洞察情緒背後源由」，其他範疇則不一會出現。在情緒體驗探究部分，除第一次沒有涵蓋情緒再體驗的範疇之外，其他次督導晤談均有涵蓋，故在覺察歷程所經歷的範疇上也未發現隨著督導次數增加而有所不同。

EL 督導配對同樣也有其一致性，每次情緒覺察歷程都會涵蓋、「主動提及諮商互動與被引發的感受」、「探索與受督者個人經驗或議題的關連」與「確認自己真正的感受」。在情緒體驗探究階段，除 EL1、EL2、與 EL4 包括情緒再體驗的範疇之外，其他情緒覺察事件並不包括此範疇，所以也沒有隨著時間而發現明顯的覺察歷程差異。綜上所述，可以發現受督者情緒覺察的階段與範疇並未隨著時間向度而有明顯改變。

在每組督導配對的不同情緒覺察事件的跨次比較分析中，似乎發現隨著督導次數增加，受督者情緒覺察歷程並無明顯的不同。然而如果重新回到督導歷程逐字稿與受督者回顧訪談的資料來檢視，卻可以發現：

1. 隨著督導次數的增加，即使受督者被引發的情緒不同，但受督者更清楚自己與情緒相關的個人議題有其相似性與重複。

例如受督者 F 在回顧訪談時就表示自己在與督導者的互動方式很一致，通常她都事先提及對案主的感受，而督導者也總是幫助她進一步覺

察。另外，每次督導討論與覺察的內容亦有其類似之處，更加凸顯個人議題的一致，例如在多次督導之後，受督者 F 表示更明顯看到自己在「負責任」與「自我效能」議題的重複。

2. 在不同次督導中談到被同一個案主引發的不同情緒，前一次督導若較多在認知探究此一範疇，下一次督導就比較多為情感體驗此一範疇。

例如在 SP1-2 與 SP2 的情緒覺察事件都是討論同一個案主，在 SP1-2 中，受督者努力問問題，但是案主常是回答不知道，讓受督者覺得不舒服，在 SP1-2 中受督者在情緒體驗探究階段，並無「情緒再體驗」此一範疇，主要為認知探究中的「探索受督者背後的假設或信念」，以及「探索受督者個人經驗或議題的關連」，然而到 SP3 情緒覺察事件中，受督者 P 才去經驗到自己努力問問題背後的疲累，所以在 SP2 中「情緒在體驗」範疇中的正視感受、感受喚起與感受分化均有經歷。此外，WF 配對也有此一情形，在 WF1-1、WF1-2 與 WF2 談到的都是同一案主結案之後引發的情緒，如失落與自我懷疑，在 WF-與 WF12 情緒覺察事件中，比較多是在認知層面，探究受督者背後的假設信念，以及探究與受督者個人議題的關連，直至 SP2 情緒覺察事件中，受督者才深刻經驗到內在自我的脆弱，因此，也涵蓋「情緒再體驗」此一範疇中三個次類別。

3. 類似的諮商情境或互動經驗會引發受督者不同的情緒感受，因此在不同次督導討論時就有不同向度的覺察。

本研究發現受督者提及自己被引發的情緒，都可以在單次督導晤談中，有所確認與領悟，因此，每個情緒覺察歷程都是在單次督導內即可完成，在跨次的比較中，並無發現同一個情緒需要兩次以上的督導進行處理，然而在連續的督導晤談中，也發現類似的諮商情境或互動經驗會引發受督者不同的情緒感受，因此在不同次督導討論時就有不同向度的覺察。例如 SP1-1、SP1-2 與 SP2 情緒覺察事件均是討論同一個案主，諮商互動過程中都是受督者努力問問題，SP1-1 情緒覺察事件是案主對受督者努力問問題感到生氣，這樣的生氣引發受督者害怕的感受，受督者 P 覺察到自己害怕別人生氣的個人議題；SP1-2 情緒覺察事件為案主都是

以「不知道」回答問題，讓受督者不舒服，受督者 P 覺察到自己習慣當拯救者的個人議題；SP2 覺察事件中則是受督者覺察到自己努力問問題背後的疲累。SP3 與 SP5 情緒覺察事件也是討論同一個案主，受督者在這兩個事件中，均經歷到投射性認同的情感經驗，覺察到自己被引發的情緒其實也反映案主深層的感受。

另外，有些類似經驗引發的不同感覺會持續延宕，無法藉著單次督導就完全不見，例如受督諮商員 F 在第三次訪談時表示分離課題談過三次以後才較清楚，才降低自己的分離焦慮，也就可以放下。

> F3F060：比較關聯的是我想我會焦慮其實是我內在的問題嘛……我處理三次以後，我就覺得我分的清楚以後，我就覺得好多了，我就覺得…我做到我能夠做的就是了。

二、不同督導配對中，受督者諮商情境相關情緒之覺察歷程的跨對比較分析

本研究亦單從情緒覺察歷程所經歷的範疇來進行比較，比較不同對在情緒覺察歷程的範疇有何異同。從表 4-2 可以發現，每組督導配對的每個情緒覺察事件均會出現的共同範疇包括：預備探索情緒階段的「主動提及諮商互動情形與被引發的感受」、情緒體驗探究階段中認知探究的「探索與受督者個人經驗或議題的關連」，及情緒確認與領悟階段中的「確認自己真正的感受」，另外在「預備探索情緒」階段中「對被引發情緒感到困惑」經常出現，而「情緒再體驗」範疇中，經常出現的是「正視感受」此一個次範疇。

從表 4-2 可發現不同督導配對的差異之處主要在於情緒體驗與探究階段，SP 督導配對在「情緒再體驗」此一範疇出現的次數共 11 次，WF 督導配對共 5 次，EL 配對為 5 次，所以 SP 督導配對在覺察歷程中情緒再體驗此一範疇比較多，另外「探索與案主人際互動中情感經驗的關連」共出現 4 次也比其他督導配對多。「探索受督者背後的假設或信念」此一

範疇，WF 配對六次情緒覺察歷程均涵蓋此一範疇，SP 督導配對僅出現一次，EL 配對則有三次；EL 配對則較平均涉及「探索受督者背後的假設或信念」與「探索與案主人際互動中情感經驗的關連」。可見，受督者 P 較多感受喚起與感受分化，而且傾向將自己的感受與案主的人際互動中的情感經驗作一連結，受督者 F 重視個人背後假設與信念的探究，受督者 L 在情緒再體驗與認知探究中的每一範疇均有探索，並無明顯傾向於某一個次範疇，但是也唯有受督者 L 在情緒確認與領悟階段，並不一定會清楚洞察到情緒背後真正的源由。

貳、不同督導配對受督者諮商情境相關情緒之覺察歷程的三種路徑

本研究從 16 個情緒覺察事件以主軸編碼找出受督者諮商情境相關情緒之覺察歷程的類別與次類別之後，再回到每一個情緒覺察事件的逐字稿，重新檢視逐字稿資料進行歷程編碼，找出所有類別與次類別出現的先後順序，因此，依據單次督導內相關類別出現的順序，歸納出 16 個情緒覺察事件中，受督者諮商情境相關情緒之覺察歷程所經的階段相同，受督者會經歷「預備探索情緒階段」、「情緒體驗與探究階段」及「情緒確認與領悟階段」。但是若仔細區分在「情緒體驗與探究」到「情緒確認與領悟」階段的進展順序，則有所不同，又可區分為三種不同路徑（見表 4-3）。

表 4-3　不同督導配對受督者諮商情境相關情緒之覺察歷程的三種路徑

三種覺察路徑	代表此路徑的情緒覺察事件	代表此路徑的事件數/總事件數
預備探索→情緒再體驗→認知探究→覺察與領悟	SP1-1、SP3、SP5、EL4	4/16
預備探索→認知探究→覺察與領悟	SP1-2、WF1-1、WF1-2、WF4、EL3、EL5	6/16
預備探索→認知探究→情緒再體驗→認知探究→覺察與領悟	SP2、WF2、WF3、WF5、EL1、EL2	6/16

16 個情緒覺察事件所經過的情緒覺察歷程又可區分為如表 4-3 所示的三種不同路徑，以下分別呈現三種不同路徑，以圖 4-1、圖 4-2 與圖 4-3 表示，並且以實際的情緒覺察事件舉例說明，見實例一、實例二與實例三，以呈現情緒覺察歷程發生的脈絡與過程。

一、路徑一：預備探索情緒→情緒再體驗→認知探究→覺察與領悟

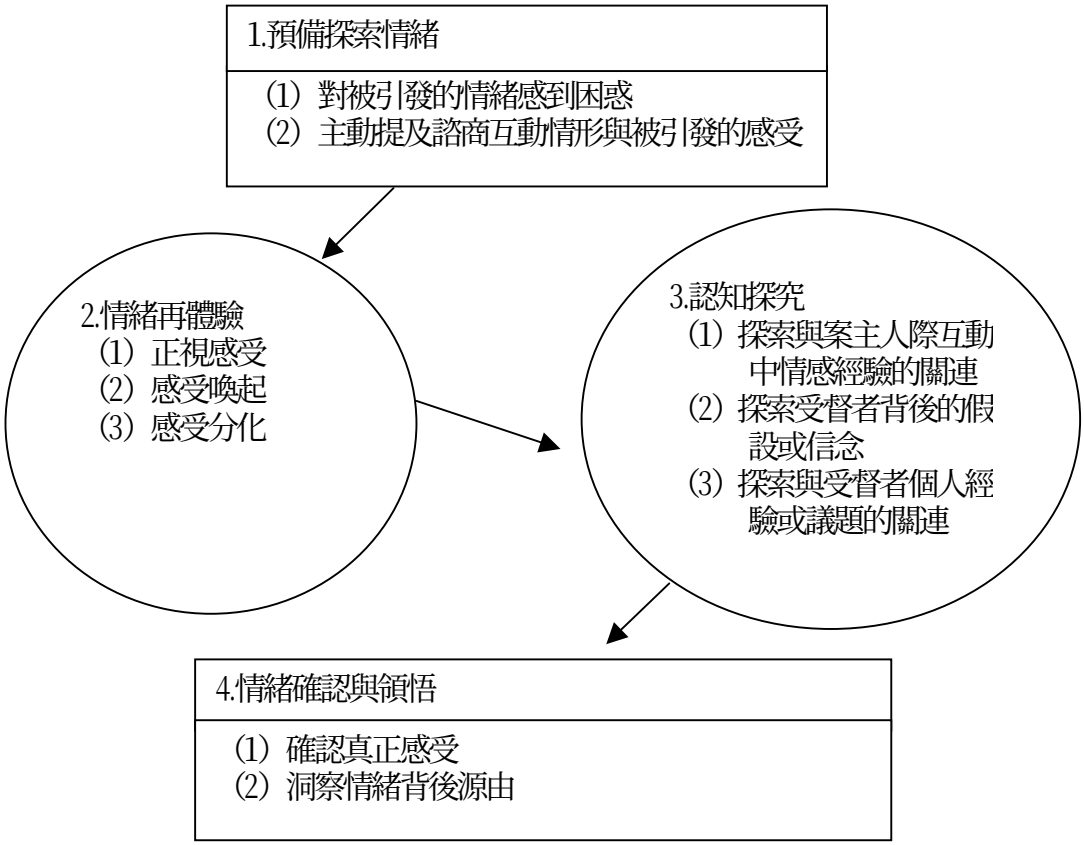


圖 4-1　受督者諮商情境相關情緒之覺察歷程路徑一

實例一：SP1-1情緒覺察事件--案主對受督者表達生氣，受督者掉入害怕小孩的狀態

1.預備探索情緒

（1）對被引發的情緒感到困惑

受督者一進入督導情境就談及上次諮商談完之後很挫敗，不知道自己怎麼了。

SP1P001：今天我想跟你討論＊＊，我覺得那天跟他談完之後，那天的心情，那天我雖然只有談三個個案，但是跟他談完之後，我的心情非常非常的挫折。

（2）主動提及諮商互動情形與被引發的情緒反應

受督者述說彼時彼刻的互動場景：受督者問了案主一些問題，想要幫助他釐清他真正想要的事什麼，問了幾次，案主開始生氣。面對案主的生氣，其實諮商員是很害怕的，不知所措。

SP1P004:他語言上就是很像一個小孩在生氣，就是說你問我一堆我不知道的問題，我怎麼回答你啊，而且我來找你就是要..我就是要你來幫忙我啊，你不幫就算了嗎（很生氣的聲音），

SP1S004:嗯，你當下怎麼回應？

SP1P005:我覺得…我當下，我那時候開始感覺…我經驗到我的感覺是我開始不知所措，然後我覺得我有點害怕，然後我那時候對我自己的感覺是我有點僵在那裡，就是對於一個他這樣的一個生氣，我開始僵在那裡，，然後我那時候腦子真的不知道該回應什麼，該怎麼作，我覺得我那時候講的一些話，也覺得是蠻言不及義的，對…

2.情緒再體驗

（1）正視感受

督導者探索受督者「怕什麼？」，受督者一方面說自己好像怕關係的破裂，但案主生氣的指責，也讓受督者覺得自己做不好（SP1P006），督導當下也重新接觸那時的自己，受督者在督導前雖已經觸及自己的害怕，但此刻才更正視自己的害怕（P1P011）。

P1P011:還沒督導前我曾經觸及害怕，但是我沒有很正視這個問題，但是督導時我才正視到原來我的害怕就是這麼大。

（2）感受喚起

督導注意到受督者的非語言訊息，探問受督者的感受，受督者，受督者此時此刻經驗那害怕，才確認自己的害怕是這麼大。

SP1S006:XX 你講到這裡你覺得怎樣…你看起來蠻沈的

SP1P007:對，我覺得裡面好像有一股悶悶的感覺，就是那個好像很怕人家生氣，就是…雖然在那個時候我覺得..我的那個感覺是有時後好像我在撐著我自己，

3.認知探究

（1）探索與受督者個人經驗或議題的關連

受督者說*「案主像個孩子般生氣，自己像個孩子般害怕」*（SP1P014），督導者詢問當受督者知道案主那時是個小孩，會有何不同（SP1S014），受督者內在聯想到與母親的互動（P1P014），自動連結到當案主像個孩子般生氣時，自己其實會更理性去因應，如同當年媽媽對他的方式（SP1P016）。

P1P014:對，督導那時在問我的感覺，後來他回應我好像我不知所措，讓他覺得說好像一個害怕的小孩，好像那時候我就真的感覺我自己

像一個害怕的小孩，那時我開始想到我跟母親互動的關係。

SP1P015:（沈默 16 秒）我剛不知道為什麼.., 我突然想到如果我知道他像個小孩在哪裡，我下一步反應會是更理性，…..，因為我剛想到我會更理性是….我突然想到我媽媽，我媽媽對於我們那個，我對他生氣啊憤怒啊，其實我媽都蠻理性的，他就會很理性的回應。

（2）探索與案主人際互動中情感經驗的關連

在督導引導之下，受督者探索自己的感受與案主的人際互動是否有關連，受督者連結到案主與先生的關係

SP1P039：…他在那個生氣裡面說要不就拉倒，其實那會讓我更覺得我不想，我想要遠離，所以你剛問她先生時，其實我想說在那個人際關係裡面會不會有個可能性是當他這樣子的時候，人家愈不想理他。

3.情緒確認與領悟

（1）確認自己感受

受督者發現那個害怕的自己其實是很想把自己隱藏起來（SP1P011），督導者反映那時受督者好像跑到一個害怕小孩的狀態（SP1S012），這樣的反映讓受督者更深刻確認自己的感受。

P1P007：…我之前雖然有意識到我在害怕裡面時候的感覺，我會變得無助，但是我沒有清楚地去更深地意識到其實我已經是落入到一個小孩的狀態。

（2）洞察情緒背後真正的源由

受督者更清楚瞭解自己的害怕其實是一重複的個人議題（面對生氣就害怕），感到無助讓其更有動力去進行個諮（P1P004；P1P006）。另外，受督者也領悟到自己的害怕與案主是有關的，由於案主生氣說算了不要

在談了，其實會讓人有被威脅的感覺，更清楚案主這樣的生氣對他人的影響，也讓案主自己的需求無法得到滿足（SP1S056-SP1P061）。受督者除了認識自己的反移情之外，更重要的是看見自己的感受與案主是有很大關連的。

> P1P004：所以當我從督導裡面比較清楚我自己反移情的時候，比較重要的是我比較瞭解我的害怕來自於何處，其實我的害怕是跟我過去的一些經驗是有關的，那我其實就會想到的是說，我會想到是說其實我的反移情，這樣的害怕主題，跟我過去經驗或生命經驗，其實是一直在重複的，那我其實就會想說我是不是需要為這個部分來進行我個人的諮商……

> P1P038：督導也提供我一個觀點，讓我更清楚瞭解，尤其是在個案的部分，是怎樣在跟我的關係裡面怎樣演出他的人際關係，那是讓我更清楚的…

二、路徑二：預備探索情緒→認知探究→覺察與領悟

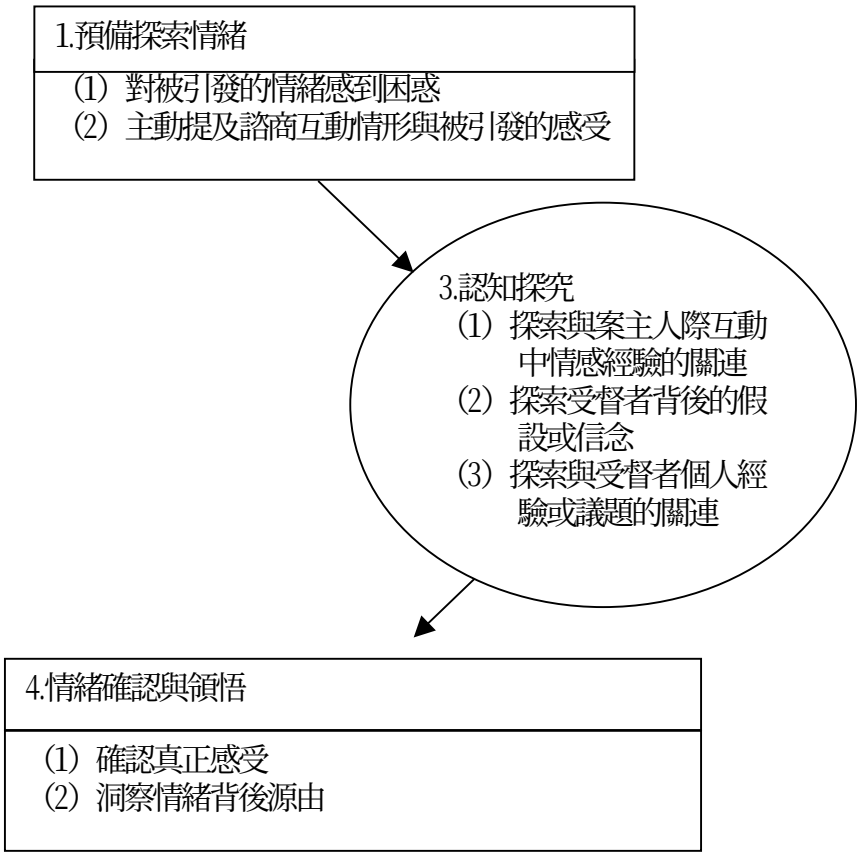


圖 4-2　受督者諮商情境相關情緒之覺察歷程路徑二

實例二：WF4情緒覺察事件--對自戀個案感無能為力

1.預備探索情緒

（1）主動提及被引發的情緒與相關的特定諮商互動情境

督導一開始，受督者主動提及自己對某個案感到無能為力，覺得好像幫不上忙了。

WF4F012：……那個個案我覺得是，為什麼會談他，是覺得做很久，然後好像，我好像感覺，好像對他的問題可能無能為力這樣子啦，雖然他也是跑了好幾個諮商師，最後在這裡安定下來，然後，但是呢，但是就會覺得做到現在就大概是，覺得有一點..有一點覺得好像幫不了他什麼忙，

受督者提到上次晤談時面質案主說大家都要按照他的標準，讓案主非常生氣，更是讓受督者覺得幫不上忙了（WF4F040）。

WF4F040：這一次，上個禮拜我就試著做一些面質就是，好像家裡的人，就是說他們必須要看到你的需要，而且一定要回應你這個需要，那有沒有可能他們的需要跟你的需要是不一樣的？就是說，好像你有沒有發現這個，你的部分好像都有你的一個標準，然後大家要照著你的這個標準來做，然後他就對這個部分，開始有很多反應了，就很 strong 的反應。

2.認知探究

（1）探索感受背後的假設

督導者不斷探索受督者內在是否卡住什麼以致於讓受督者很想做的事情卻不敢做，受督者覺得並不怕案主生氣或走開，最受不了案主出來是受害者的樣子，另外也可能是受督者本來就覺得自戀型個案他做不來（WF4W074-WF4F090）。

WF4F090：第一個我可能是覺得自戀性的個案，我都覺得我可能是做不來的。

（2）探索與受督者個人經驗的關連

受督者開始思索自己被引發的情緒與個人的經驗有何關連。

WF4F096：我覺得應該是自戀那個部分，那個很 strong 的自戀讓我覺得說，這個人可能…。

WF4W097：冥頑不靈？

WF4F097：嘿，冥頑不靈。

WF4W098：這就是你的生命經驗嗎？當有人很自戀，就是都以他自己為主的時候，你的生命經驗是這種人是無藥可救的？

WF4W106：.你看看有誰，你自己去數數看，是誰的臉在個案身上，把這些臉都拿掉的話，好，我們再回來你的助人理論，你怎麼解釋自戀的人？而且像他剛才，就是你說都需要 Follow 你的標準喔，啊他馬上就把你打回來。

3.情緒確認與領悟

（1）確認自己的真正感受

在與督導者討論時受督者主動提到真的覺得案主不好，受不了案主的 demanding，發現自己真的不喜歡個案自我中心的部分。

WF4F107：我可能真的覺得他不好。

WF4W108：多說一點。

WF4F108：我聽到他對人際關係裡面的，對別人的 demanding。

WF4W109：你不喜歡他那個 demanding 的東西？

WF4F109：嗯，我覺得要是我，我也會凍袂條。

F4F011：對對..突然有一個頓悟說，啊，發現我是不喜歡這個個案。

（2）洞察情緒背後源由

受督者發現自己與個案的互動其實是個案人際關係的寫照，發現自己也被案主勾進去批判的角色，也掉入個案的動力中。

F4F007：覺得說好像蠻站在想要幫助他的立場..可是我們跟他的關係就會掉到那個其實是別人跟他關係的，就是他的人際關係的一個寫照，我也讓他變成那個會批判他或會 judge 他的人，我也跳進去那個角色，我以為我會比較中肯嘛，可是事實上我沒有嘛，事實上我還是掉到那個陷阱裡面去。

受督者覺察到自己在互動中存有批判，所以沒辦法真正同理案主。

F4F006：我不喜歡他那個自我中心，應該是說我覺得他那個自我中心沒有辦法，誰都拿他沒辦法，那個自我中心要是我連我也受不了，其實問題就是我對他也有一個批判

F4F007：…當我蒙上一層眼鏡去看他的時候，我再好像不能夠同理他，我好像在做同理，可是我事實上不能夠同理，然後那個不能同理，其實是我同理到他週遭的人，那我同理了別人但是我的個案呢是他，呵呵哈哈…

三、路徑三：預備探索情緒→情緒再體驗→認知探究→情緒再體驗→覺察認知探究

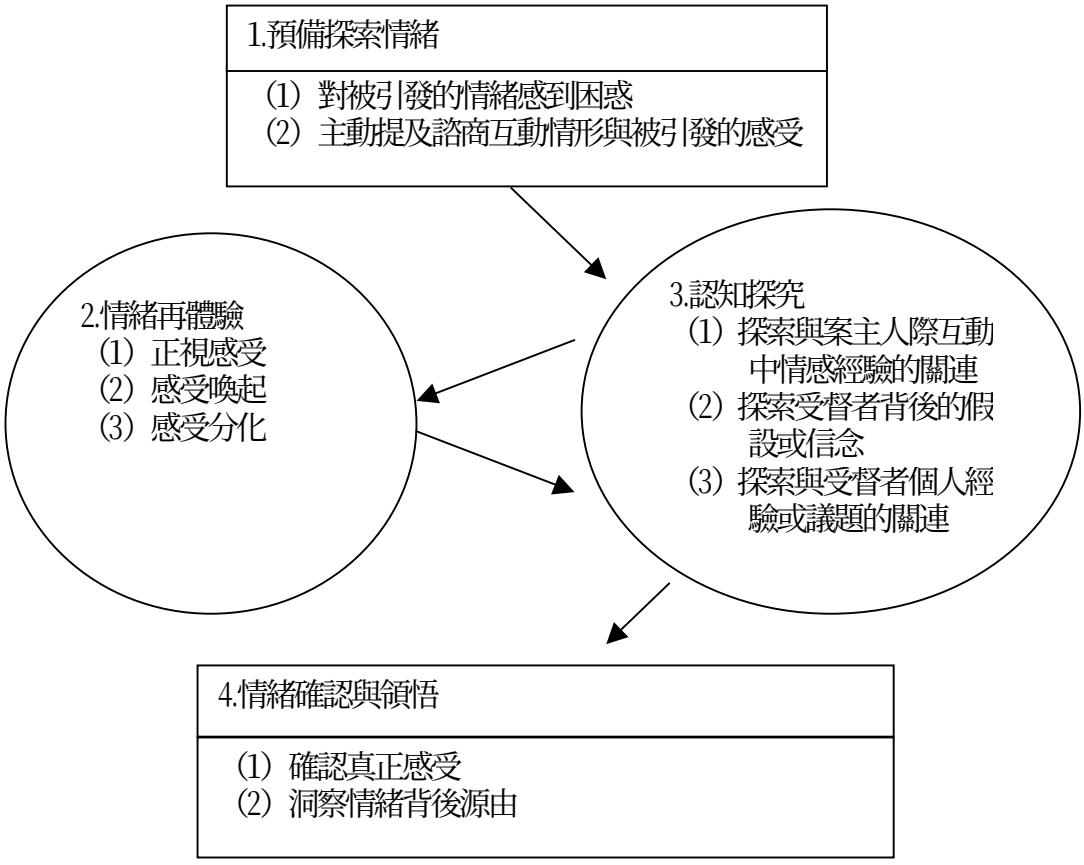


圖 4-3　受督者諮商情境相關情緒之覺察歷程路徑三

實例三：EL2情緒覺察事件--對某位案主感到無能為力

1.預備探索情緒

（1）主動提及特定的諮商互動與當時反應

某位案主說他的問題就像太陽從東邊出來西邊落下一樣沒辦法改變，當下讓受督者覺得很無力，即使那時還是很努力地問一些案主的過去經驗。

EL2L005：他（案主）就說這個東西就很像太陽從東邊出來西邊落下去，雖然不滿意太陽從東邊出來西邊落下去，可是你沒辦法改變，那個感覺我就覺得好無力喔，我就會想說，啊..你都把這個認為是像太陽一樣，那麼循環不變得真理，我們這樣子談有可能有改變，我那時候的無力是覺得我幫不了他，或者是我不能幫，我就會想說我今天想要跟你談那個，我的那個情緒，就是那個無力感，然後中間我還是有稍微努力一下去問到一些過去的經驗。

2.認知探究

（1）探索與案主人際互動中情感經驗的關連

督導者詢問受督者對案主的感受，探索無力的源由。

EL2E016：這個人給你個感覺怎麼樣？

EL2L017：這個人給我的感覺怎麼樣？我覺得他是一個很聰慧的人，蠻聰明的，(嗯)蠻有條理的，是落落大方的。(嗯)

EL2E017：這看起來很正向啊。

EL2E025：是不是你有一點點，當然我覺得他說話的態度，有一點點那種無力跟不想改變的味道。

EL2L026：而且很堅定耶，我覺得好像他是很堅定的。

（2）探索受督者背後的假設或信念

督導者指出受督者與案主的期待似乎不同，受督者也釐清自己背後其實有個假設是只有根治才能改變。

EL2E026：對，可是問題就是在這裡，是不是你們兩個人其實抱著不同的改變方向當他說他不要處理這個的時候，你也會..你就會覺得說那我們就沒有東西可以談了啊，或是沒有什麼可以討論。

EL2L033：所以我就是覺得這是沒有什麼意義的，因為要先改變根源才能夠可以真正改變。

⑶ 探索與受督者個人經驗的關連

督導者詢問是否有何生活事件，受督者並無特別經驗。督導者主問還是與男性相處困難的議題對受督者來說有困難，然受督者在思索的同時，發現搞不好是案主堅定的特質讓他覺得無可撼動。

EL2E036：那當然除了諮商情境，我覺得當然生活上就是前後有沒有什麼讓你無力？

EL2L039：對，可是不曉得，我跟他談完，那個無力的感覺就蠻多了。

EL2L041：你剛在講這個的時候，我想到的就是我覺得這一些幼年的經驗或者是說創傷，以前的經驗，以前的個案經驗，我覺得我沒有很害怕處理這些東西的感覺，可是我在想他什麼東西讓我覺得，好像他那個..堅定，那個堅定的特質，讓我有一點..好像..。

EL2E041：無可撼動。

受督者開始有自己在腦袋中搜尋思索，督導者就是反映。繼續探索堅定特質與重要他人有何關連嗎？受督者覺得自己確實不喜歡強勢的人，繼續敘說自己的無力感。

EL2E055：這個人的特質跟你有些什麼樣的經驗是有關的？

EL2L056：我在生活當中的確是比較不喜歡那種很強勢的。

3.情緒再體驗

（1）感受喚起

受督者在督導當下還是陷在無力感中。

EL2E060：這當然也會強化那個無力感，這些..就是你預計的事情都不能做，當然也.當然也本來就會有一點無力感，只是因為你好像感覺這個無力感是很強，而且很快就出來了，就.會覺得自己好像舉白旗了。

EL2L061：對呀。

EL2E061：可是這樣說起來，你到現在都還是陷在那個無力感裡面。

EL2L062：喔，現在..我之前這兩天比較沒有想到，可是剛剛在談的時候，就那個感覺就又出來了。

EL2E063：可見確實陷的很深，就那無力真的還蠻深的，就是蠻大的。

（2）感受分化

除了無力之後，受督者也害怕自己會跟案主認知辯駁。

EL2L066：我有一個部分是，我好像我有一點，我有點害怕我會跟他辯起那個問題來，就是那個到底太陽西邊那個問題，然後我好像在克制我自己不要跟他辯，因為我覺得辯也沒有用，我也不想用這個方式，可是我好像有點擔心我自己會不自覺的跟他討論到這個部分的議題。

4.認知探究

（1）探索與感受相關的個人因素

受督者不認同案主的真理，但又要表示接納。不能接納案主的真實

世界，卻又希望能接納，似乎就讓自己花了一些力氣在對抗自己的不接納。

EL2L067：所以我覺得，我在想說我是不是，那個無力是因為我有花一些力氣在控制我自己什麼，所以我能量分到那邊去了。

EL2L068：阿我為什麼那麼害怕..。

EL2E068：你這句話.這句話怎麼打到你？

EL2L069：你說哪一句話打到我？

EL2E069：就太陽從東邊升起西邊下來是不能改變的事實。

EL2L070：阿因為太陽聰東邊升起西邊落下，本來就事實了，對呀，本來就是事實。

EL2L072：對，我就覺得我有點不認同他那個真理，所以我.我又希望我自己要去接納他的.他的真實，可是我又覺得那不是真實，所以我好像有一點在對抗自己的那個不接納。

5.情緒確認與領悟

（1）確認自己真正的感受

受督者確認自己的無力感確實很大。

L2L055：嘿..本來沒有覺得它那麼嚴重，可是在講的時候就覺得怎麼好像還蠻大的。

（2）覺察情緒背後的源由

受督者發現平常自己遇到比較堅定的人，自己就會變小，將主權交出，也還蠻享受的，但諮商員的角色是不允許自己變小的。

EL2L081：你剛在講這樣，我就想到一件事是說，當碰到一個比較堅

定，或者是比較..不是強勢，可能就是那個，我就很快退了，那個退的意思是..就變..。

EL2E081：把主權交給他。(對)變小了。

EL2L082：變小了。我就想我跟他之間是不是也有一點類似像，他展現出來的那個氣勢，或者是堅定的告訴我，這不是爸爸的影響，這個就像那個真理一樣，這個氣勢讓我..就像我碰到這樣的一個人的時候，我很快的就交出去一些東西這樣，

受督者也想到案主說不確定諮商可以改變時，似乎對自己的期待就更高，希望可以讓案主經驗到好的諮商員。

EL2E139：他其實本來就是清楚的告訴你，他也只來試試看，是他嗎？還是下面那個？

EL2L140：兩個都是，他們說..他們不是..他們不知道.他也不確定這個能改變什麼。

EL2E140：對對，能不能改變什麼。

EL2L141：ㄟ..是不是也是這個讓我覺得，我好像就更應該要讓他有機會嘗試到好的諮商員。

上述三個情緒覺察的路徑主要差別在於體驗探究階段，受督者在述說相關諮商互動情境與被引發的感受時，敘說當下呈現的反應包括有情緒浮現或是出現認知想法，若是情緒反應較明顯，加上督導者專注於受督者的情感反應，則會循著第一個路徑開始覺察，而且情緒再體驗中較明顯的是正視感受或感受喚起。路徑二與路徑三則是受督者述說完相關互動與被引發的感受之後先出現認知想法，督導者也協助其在認知層面探究，故有路徑二之形式，在探究討論過程中，就會出現洞察。有時則是在認知探究過程中又喚起感受或分化出不同感受，即為路徑三，但情緒體驗之後，仍然回到認知探究以達洞察。

第三節　受督者覺察諮商相關情緒之後的收獲

本節乃依據受督者的督導事後訪談資料，進行開放性譯碼，結果指出在諮商督導中，幫助受督者覺察自己的情緒，並有所洞察或頓悟，確實有助於受督者個人與專業方面的成長。本節結果是研究者將 16 個情緒覺察事件中受督者所表示的收獲，進行主軸譯碼之後，歸納出受督者諮商相關情緒覺察之後的收獲，可分為個人成長與專業成長兩個部分，其中個人成長有包括情緒釋懷、與接納自己現況，專業成長則包括能力感、增加情緒處理能力與協助專業統整，如表 4-4 所示。

表 4-4　受督者覺察諮商相關情緒之後的收獲

收獲	類別	界定	實例
個人成長	情緒釋懷	對原有情緒不再困惑或干擾	L2L009：事實上我還沒有很放鬆，因為還是會有一點無力的感覺這樣子，但談過就沒有那麼讓那個無力感那麼的充斥著我勒，也比較有能量再去接案。 F1072：連我在路上走路都有那個自我懷疑和脆弱的感覺，至少我處理它，我不是把它放在我的心裡，我覺得應該是這一個部分讓我覺得說就是放下了。
	接納自己現況	接納自己真實感受，也接納自己的有限	P2P080：對，我可以擁有我真實的感覺。 F5F017：我其實蠻接納自己有一些問題的啦，我覺得這是人的問題，我也只是平凡人。
專業成長	能力感	更有信心去面對或處理案主的狀況	L2L040：我好像會比較容易去專注在個案，……我覺得好像談完之後，我昨天晤談的感覺就比較流暢，或比較不會ㄎㄟˊㄎㄟˊ啊，或是卡住的感覺。
	增加情緒處理的能力	更可以面對案主的情緒，更能同理案主，並且知道如何處理案主的情緒。	P5P069：我覺得其實有轉換，因為轉換到我對個案的同理，不單純只是感覺．．．我覺得是對個案的同理跟了解吧！更了解他的處境，然後從他的處境當中，就是去幫忙他去看到自己的狀況這樣子
	協助專業統整	將理論與實務結合	P5P003：……其實也讓我去更了解到書上常常在講的那個投射性認同，終於懂得那個是什麼。

以下將分別說明表 4-4，輔以逐字稿內容呈現受督者經過情緒覺察之後，在個人與專業上的收獲。

壹、個人成長

一、情緒釋懷

在督導情境中，有機會去接觸自己的情緒，對受督者來說是很大的釋放。

P30072：我可以去說自己的感覺，我覺得那是一個很大的釋放。

當受督者有機會去探討自己的情緒並且有所覺察之後，在督導結束時，原有感到困惑或困擾的情緒均有所不同，包括可能原有的感覺減少，或者感覺還在，但已經不再困惑或困擾。例如受督者 L 覺得有談就有幫助，即使感覺還在，但是有些覺察，就會比較放鬆，不會被自己的情緒影響（L2L011），即使受督者的情緒並沒有在督導結束之後就消失不見，但就是放下了，不再受到這樣情緒的打擾。

F3F060：比較關聯的是我想我會焦慮其實是我內在的問題嘛…那我穩住以後，我覺得他也穩住了。我自己會焦慮，會感到罪惡感啦，或感到什麼，其實都跟我內在議題有關係，那當我知道這是怎麼一回事的時候，我就好像釋懷了，

在督導情境中有時並無法立刻解除受督者的情緒，同樣的感受可能還會延宕一陣子，例如受督者 F 認為自己ㄎㄟˊㄎㄟˊ的感覺可能得再持續一陣，但更多是釋懷了，亦即不再成為關注的焦點或者造成焦慮。尤其是當受督者比較清楚自己的狀況時，就可以專注在諮商當下。

F3F028：嗯，其實不知道怎麼說解決，就是說釋懷，但是你知道你可能還要ㄎㄟˊ一陣子。

F3F3057：就是說我覺得我自己比較看清楚我的狀態和那整個 situation 的狀態是怎麼樣，目前就是說那個狀況我沒有再去焦慮他了，我自己就 over 了，然後比較專心，專注於諮商當下的一些事情這樣子。

尤其對於這些會讓受督者想要帶來督導情境進一步討論的情緒，無論是哪一種情緒內涵，其實受督者對這些情緒就已經感到焦慮不安，因此，在情緒覺察之後，最明顯的不同也在於這樣的焦慮減少了。

P1P038:有阿，我的感覺不同了，也許對生氣我可能還是害怕，但是我覺得挫敗或焦慮的感覺減少了。

L5L014：我覺得我就比較輕鬆一點了，這個不安跟焦慮的感覺比較減少了。

二、接納自己的現況

當受督者覺察之後，對自己有更多的瞭解，其實帶著這樣的瞭解，也讓受督者可接納自己的現況。例如在 SP3 情緒覺察事件中，案主表達對受督者的失望，受督者經驗到失望裡面的難過，經過覺察之後，受督者已經不再難過，而且重新獲得力量，受督者也更清楚自己能做的，更接納自己。

P3P067：好像我也不再難過，其實我剛開始可以有力量去心疼案主……我做不到他要的全能，可是我還是可以心疼他，那是我可以做的。

當受督者釐清自己的反移情或個人議題時，也就是接納自己的有限，很清楚有些個人議題可能無法一下子解決，但是卻可以避免干擾諮商互動。

P1P038 我就比較懂得是說，我其實有我的反移情，可是我的反移情

不會在很短的時間去達到解決的，但事實上我又再面對個案需要處理，我仍然是需要知道有一些方法，我就是怎樣在我自己有限裡面，但是我可以怎樣有一些些的冒險，好像我還是知道有一些方式是可以在我的有限裡面持續幫忙對方。

當受督者看到自己確實還是會有盲點或者會有一些狀況，因而對諮商互動產生影響，在督導歷程中督導者就是接納，受督者也接納自己真實的感受，並且似乎在更深層的覺察之後，也更能接納案主。

F4F013：對我好像滿接納說，嗯，嘖，我也可以不喜歡別人這樣，尤其不喜歡我的個案。

F4F015：好像會很…很 violate 我們的這個諮商員的這種，不批判的原則嘛喔…對，但是我真的是會覺得反正就是很真實的我這樣子。

F4F025：我想這樣也就夠了，那我就會想說，我已經接納他(案主)，我可以戴不同的眼鏡了，就是說我可以把那個有色眼鏡，拿下來了，我可以比較不去 judge 他著來看。

受督者 P 也表示不想忘記自己曾有的感受，接納與重視自己曾有的感受，尤其是自己曾有的痛苦幫助自己更有力量去承接或陪伴案主（P3P057、P3P059、P3P061、P3P062）。受督者 P 以正向的觀點去看待自己的痛苦，她說如同聖經保羅身上的芒刺，雖然痛苦但也是種力量（P3P059），也因著自己仍待在谷底，所以更能在谷底陪伴案主，承接案主的感受（P3P062）。

諮商督導的情緒覺察之後，對受督者 F 來說，幫助她不斷地讓自己更加真實，接納自己就是普通人。受督者 F 提到由於自己做個案做久，開始能很快處理個案問題，難免會幻想自己很偉大(F4F031)，但覺察之後又將自己拉回現實，發現原來自己也只是凡人，也會犯許多錯誤，即使是身為諮商員，有時還是不能避免掉一些錯誤(F4F030)。受督者難免

在心裡會期待自己有改變，但看見自己沒變，就是接受自己仍然是人，仍然會有一些缺點，對受督者 F 來說再次面對真實自己，而且接納自己，這就是成長的一種方式(F1F057、F4F015)。

F1F057：嗯，我覺得我應該更聰明一點點，然後更能夠改變這樣子，但事實上我就沒有改變那麼快。

F1F058：嗯..那發生了嘛，所以就得接受它這樣子。

F1F059：對，督導完其實我還蠻開心的啦！就是說，並沒有覺得自己好像又沒做好的感覺，我比較是那種覺得說，原來我也就是人嘛！這樣的發現也是一種成長方式的進步啦，至少面對自己。

貳、專業成長

一、能力感

至於在諮商專業方面的影響，最明顯的部分就是受督者可以更有信心與能力去面對案主。

L2L057：我是覺得說我倒是有一點信心，覺得我明天去面對這個個案喔，我覺得我應該不會被無力感打敗。

P1P059:我自己感覺本來是很挫敗或者無力，開始對自己有懷疑，經過督導之後，就會覺得有些能量進來，更有信心。

F1F078：督導完之後是開心的，覺得自己更 strong，可以更清楚去面對這樣的個案議題，相信自己可以做的更好。

受督者最常提到的就是在覺察自己情緒之後，有較清楚的思路，也更可以面對案主。受督者 F 認為當清楚自己的狀況之後，自己整個人比

較穩，腦筋也比較清楚，可以更懂得如何介入處理。

F1F079：對對對，就是心裡上比較 strong 一些。處理這樣的個案的議題會比較 OK…..那就會使我，應該是在那個個案的時候，比較能夠腦筋清醒一點。比較覺得自己在懷疑的狀況的時候，好像覺得自己做的不夠這樣子，所以如果他又要索求的時候，好像比較容易會給出去，比較不會堅持那個架構，就是說你心裡覺得什麼是應該做的，你比較不會去做那個，那我自己比較 strong，我覺得會做的比較好。

當受督者 P 比較清楚自己的感覺之後，她也能善用自己的感覺，更能同理或了解案主，也更有勇氣陪伴案主，常常在覺察之後對下次諮商晤談也有新的計劃與想法，並且對自己更有信心。

P1P057:對，更有信心，好像就感覺說我比較敢去表達真實的自己，而且我更清楚說我這樣的表露用意在那裡，我就可以知道說我這樣的表露不會是傷害，我反而可以用這樣的一個部分去幫忙個案。

P30059：蠻像我在讀到聖經裡面的那個，上帝並沒有把芒刺拔掉，然後那個芒刺其實是會提醒那個痛苦的存在，可是這樣子的提醒是可以轉化成另外一個力量的，那個力量是我比較能夠去懂得個案所經歷的，然後我更能夠去感受，個案所感受的，好像他也是我身上的一個可以去幫助個案跟去承接個案痛苦的一個力量。

受督者 L 也提到覺察之後，自己對案主的諮商介入或決定就更清明，而且當確定自己的情緒感受之後，即使沒有足夠的時間再和督導者有更多的討論，受督者 L 其實也開始思考自己的情緒對諮商互動的影響，或者可以如何運用自己覺察的結果。

L3L081：喔..我覺得稍微再釐清一下，我可能就會去更注意到是我的需求，還是他的需求的部分……覺得可以幫助我更清明的決定，不是那麼有一點拖泥帶水，不是拖泥帶水，就夾雜一點其它成分的雜

質的。

L5L025：對呀，我就在想說我可能會比較清楚我的自己的一個狀況啦，立場就可以拿捏的更穩定一點這樣子，……我可能下次也可以再跟他談，可以跟他分享到我這個部分的擔心，就把我們關係再做個澄清，我覺得這個是可以做的。

對於情緒的介入處理方式，由於受督者在情緒覺察的督導過程中實際經歷了，所以也讓受督者更知道如何去面對，或者對於自己過去的處理方式更加放心，例如當個案要來求助時，希望給一個明確的答案讓受督者 F 感到壓力，但在 WF3 情緒覺察事件中，受督者 F 覺得自己也好像是希望得到建議的求助者，但督導者 W 的處理就是幫助他清楚覺察自己，讓受督者 F 知道以後遇到想要諮商員給建議的案主，也可以不給建議，反而是透由覺察就可有幫助。受督者 F 自己的經驗，讓她更放心可以不給建議(F3F033)，或是當案主自我懷疑時，不需要去安慰他，反而是去幫助他覺察，那樣的切入更有意義（F1F087）。

受督者 P 則是在督導過程中經歷到一些強烈感覺時，督導者的示範與陪伴，讓受督者 P 相信確實同理陪伴就很足夠。

P3P073：……有的時候就是可以照我的樣子，一直在他的身邊，如果我哭的話，其實我還是可以去表露我的難過，因為那是很真實的情感。

P3P074：……依然還是可以的，就是這樣子，不說什麼話，就是很安靜的，陪在他的旁邊。

二、增加情緒處理能力

1.增加同理能力

因著這樣的情緒覺察過程，也增進了受督者對於情緒的處理能力，最明顯的部分就是增加受督者同理的能力，更懂得案主或者案主週遭他人的感受。

> F4F033：那我現在真正的體會到那週遭人很真實的感受，那，現在這一層被剝開以後，我就可以再去看他的感受嘛喔……我現在好像更能夠同理兩邊……我想，我會想辦法把他用在這個個案的身上去，看看說，如何又同理然後又真實。

2.有信心承接強烈情緒

由於在督導過程中，有幾次受督者 P 真實體驗到案主的感受，所以也讓受督者 P 更加深刻同理案主，而非單純從腦袋理解案主的感受（P2P071、P3P061）。受督者 P 表示當正視自己的感覺時，也覺得更能去承接或面對案主的感受，尤其是當自己可以承受自己一些的強烈感受時，由於自己並沒有被強烈情緒淹沒，似乎也給案主一個示範，讓案主更能容許自己真實感覺的存在(P2P071、P5P075、P5P081)。

> P2P071：我可以比較正視我自己的感覺，那也會允許我自己有這樣的感覺的時候，我覺得我在面對個案的時候，我就會很有能力的去承接他給你的感覺，或者是去面對他那樣子的一種感覺。

> P5P075：那個示範是說，其實我可以承受這些感覺……其實我自己可以承受這些的時候，那才好像可以幫忙個案，才可以開始學習來去容許他自己的一些的很真實的感覺的存在。

> P3P061：我可以去承受我自己生命當中負向的一些感覺，我也就有了能力去承接個案的負向的感覺，……就算他掉到谷底了，然後我

也曾經在那個谷底，我也可以在那個谷底接著他，陪著他這樣子。

3.懂得如何善用情緒

對受督者 P 來說可以從自己真實感受中去評估了解案主的問題，也讓她可以更快地去切入案主一些主要的議題，並且知道該如何去碰觸案主隱而未說的感受，例如談對於只剩四次會談的感受(P2P068)，談幻滅的感受(P3P044)，或是使用投射性認同工作，幫助案主與自己想要隔絕的痛苦經驗與感受接觸(P5P006)，或是真實揭露自己的感受幫助案主探索自己的人際模式(P1P040)。總之，讓受督者 P *「比較清楚知道可以怎樣用我的反移情去做處理…我也可以很真實地用我這個人去跟個案工作，我不用選擇撐在那裡(P1P040)」*。受督者 F 也提到經過這樣的情緒覺察過程之後，他自己也更懂得如何使用自己的情緒，學習到如何與自己的情緒真實相處，但又能善用之去同理案主。

三、專業統整

督導目標之一就是促進受督者的專業發展，由於每個受督者的專業發展階段不同，所以情緒覺察歷程產生的影響也不同，對受督者 P 在督導中覺察自己的感受，是將書本知識化為實務，更清楚如何使用自己的反移情來協助案主，也在情緒覺察的歷程中更懂得書本上所謂的投射性認同是怎麼一回事，將理論與實務作進一步的整合。

> P1P040:對，尤其是在這次督導裡面，我比較清楚知道我可以怎樣用我的反移情去做處理，因為以前書上都是這樣寫，用反移情去揭露與處理，我覺得在那過程當中，我也可以很真實地用我這個人去跟個案工作。

> P5P003：……其實也讓我去更了解到書上常常在講的那個投射性認同，其實是當年案主的那個受創經驗如何在諮商關係裡面再展現，然後治療師可能就是在那裡經驗到了當年的那個心情，我從這樣子

的一個經驗歷程裡面，我終於懂得那個，就是很深刻經驗到，我終於懂得那個是什麼。

對於受督者 F 來說督導中的覺察似乎是幫助他在拼湊，包括發現自己的生命經驗如何影響自己與案主的互動與專業的學習，釐清自己為何選擇諮商專業，為何更關注比較弱勢的案主，想作他們生命中的貴人，開發其主體性，也比較關切自我成長的議題等，有了全面性的連結與整合（F2F043）。

第四節　協助受督者覺察諮商相關情緒的督導介入

本節結果主要是依據督導歷程逐字稿與督導者回顧訪談資料所得，分析在受督者情緒覺察的各個階段，督導者如何協助受督者情緒覺察，研究者聚焦在與督導介入有關的逐字稿資料，從督導者的角度進行開放性譯碼，之後，將開放性譯碼發展出的類別，進行主軸譯碼，找出不同類別之間的關係，並且給予更抽象的概念命名，研究結果發現重要督導介入如表 4-5，包括：「提供安全與支持」、「情緒辨識與聚焦」、「情緒澄清與確認」與「情緒與認知的連結」。

表 4-5　督導者協助受督者覺察諮商相關情緒的督導介入

督導介入	界定
提供安全與支持	督導者的態度或回應需要讓受督者感受到支持，並且讓受督者對於要在諮商督導中覺察自己情緒感到安全
情緒辨識與聚焦	督導者需要辨識出需要進一步覺察的情緒，並且成為討論的主題
情緒澄清與確認	督導者幫助受督者釐清自己的感受，並且再度確認自己的感受
情緒與認知的連結	督導者從不同角度探問受督者，協助受督者釐清情緒背後可能的源由，並且適時協助受督者將自己的情緒與案主、背後信念與個人議題作連結

參與本研究的督導者提到在他們所進行的督導中均會涵蓋諮商技巧、個案概念化與情緒覺察等督導任務，但比重多寡會因著受督者當時的需要、受督者本身的狀況以及個案的狀況而有所調整，本研究單就情緒覺察督導任務中，督導者所採取的督導介入進行分析，得到表 4-5 的結果。在協助受督者情緒覺察的督導介入中，又涵蓋不同技巧的使用，本研究將督導介入與重要的技巧相對應，整理如表 4-6：

表 4-6 協助受督者覺察諮商相關情緒的督導介入與重要技巧

協助受督者覺察的督導介入	督導重要技巧
提供安全與支持	1.接納同理 2.正常化 3.督導者自我坦露
辨識與聚焦	4.評估辨識相關線索：如諮商困難與能力無關、重複出現的議題、與平常表現不同、情緒的流露 5.以受督者情緒為討論焦點
情緒澄清與確認	6.澄清特定互動 7.澄清感受 8.同理感受 9.注意非語言訊息 10.面質
情緒與認知的連結	11.探究背後假設 12.提供不同觀點再刺激思考 13.連結案主人際互動的情感經驗 14.思索與個人經驗或議題的關連

督導者「提供安全與支持」是在受督者情緒覺察各個階段都需要的基礎，至於在受督者不同的情緒覺察階段，則有不同的重要介入。在受督者「預備探索情緒」階段，督導者以「情緒辨識與聚焦」的介入為主，在受督者「情緒體驗與探究」階段，督導者則以「情緒澄清與確認」協助受督者達到「情緒再體驗」此一範疇，另外以「情緒與認知的連結」協助受督者進行「認知探究」此一範疇，並且達到「情緒確認與領悟」階段。以下茲詳細說明督導介入與重要技巧：

壹、在受督者覺察情緒的各個階段，督導者均要「提供安全與支持」

三位督導者均提到督導者要提供一個安全的督導氣氛，受督者才會真實坦露或更深覺察。當受督者揭露自己的感受時，督導者的回應是很重要的，督導者 W 表示唯有當受督者感覺到安全與扶持，才有可能更深地去覺察自己，她相信當督導者提供的是扶持（holding）的環境時，受

督者就會自發地、更深地檢視自己，對受督者來說也許像是一層一層撥洋蔥，更深地看見，對督導者來說則是看見受督者不斷地「蛻變」，在安全的環境下受督者就會願意深入核心，所以在督導互動中重要的是鋪出溫暖的氛圍。

為了讓受督者能夠自在開放地在督導過程中坦露或探索自己被引發的情緒，督導者提到要事先教育受督者，督導者 E 提到在開始建立督導關係時，她都會先教育受督者，讓他們知道被案主引發情緒是很正常的，鼓勵受督者接納自己的情緒，並且說明自己的督導取向，鼓勵受督者若有任何情緒感受可以帶到督導中來談。督導者 S 也提到自己會先教育那些對於情緒體驗較陌生的受督者，讓他們接受被案主引發情緒是正常的，而且讓他們知道被引發的情緒通常也是瞭解案主的重要管道。

> S1S007:其實他們都會很在意我對他們專業這部分的評論，所以我剛開始得有點教育他們，也傳遞一個安全說，有情緒或個人部分參與其中這是很正常的，也是必然的，也許我們是要來看看可以怎樣運用在諮商裡頭。

至於督導者還可以藉由何種技巧或方法提供安全與支持呢？本研究結果發現督導者的接納同理很重要，此外，三位督導者也都強調正常化（normalize）技巧與自我坦露的重要，分別說明如下：

1.接納同理

當受督者提及自己被諮商互動引發的感受時，督導者通常就是傾聽與同理接納。督導者 W 表示在督導中要鋪出安全信任的關係，甚至不需要具體的肯定與增強，重要的是讓受督者覺得被接納。例如在 WF2 情緒覺察事件中，受督者 F 受督者對於要來談分離課題覺得有所掙扎，不太願意再談此話題。督導者就先讓受督者談談自己內在的掙扎，讓受督者先分享自己內在的焦慮，而督導者就是給予同理與接納，同理受督者的困難，並肯定受督者的勇氣，同時也分享督導者自己的看法，並說明自己的探問的意圖，當這些情緒先處理之後，才有機會真正聚焦於情緒

的覺察。

WF2W048：我倒不覺得是做錯事喔，而是很想要從每一次好像剝洋蔥一樣，一直講講講當中，讓你發現說是什麼力量或什麼東西讓你會做類似像那樣的決定。……我就很佩服你啊，你雖然想逃避，但還是面對他，其實這是很不容易的啦，因為假如你把他認為是做錯事的話，那你現在等於是說你還是願意去正視那個是怎麼回事，所以我可以體會是說，It is very hard, you are doing great. 這是很不簡單，謝謝你的信任。

2.正常化

督導者 W 提到為了鋪陳一個安全溫暖的環境，需要帶入諮商的態度與技巧，但是督導又不同於諮商，所以在介入時就有一些不同於諮商的作法，如跳話題，或者是更多正常化、幽默感等，都是在鋪陳一個安全支持的關係，讓受督者在面對自己真實感受時，不會有太多的焦慮。

從督導過程錄音資料中，也發現督導者 S 與督導者 W 在受督者情緒覺察過程中蠻善用譬喻與幽默感，所以督導氣氛是輕鬆與自由的，受督者 P 就明白表示督導者的幽默讓他可以更多放下防衛（P1P020）。然而正常化更是降低受督者焦慮的最好方法，經常被使用在督導情境中。

WF1W039：因為你講的是人很基本的需求嘛，人都是希望被愛被肯定的，所以你知道解套是什麼嗎？

WF2W2095：我想分離時都會很難，因為那是被遺棄的感覺嘛！每個人都有，只是強弱的問題啦。

督導者 E 也正常化受督者的感受，覺得只要沒有實際影響互動就可以：

EL3E036：啊，那些一點點捨不得，你也覺得這種個案比較會有成就感，這也蠻正常的啊，你沒有因此說不行，你不能結案，這樣應該沒關係。

督導者 S 也常會以正常化的方式回應，表示那些情緒感受是很多人或很多諮商員都會有的感受，督導者 S 在回顧訪談時表示那本來就覺得那是「人」都會有的問題或感受，她原本就很接納。督導者 W 也覺得「正常化」是因為真正不覺得有任何問題，那些感受也確實是每個人都會有的，但是由於所處文化是較為批判，所以才會覺得那不對，所以藉著正常化以緩和批判的威力。

3.督導者的自我坦露

督導者的真實或真誠一致其實也會影響受督者的真實與開放。受督者 P 提到在督導過程中，督導者 S 會真誠分享自己處理個案的經驗，示範如何帶進自己真實的感覺，也真實展現她自己的想法與感受，除了為受督者示範如何真實互動外，也幫助受督者更加可以真實面對自己且開放（P1P037、P2P091、P2P083）。

> P2P083：我覺得在跟她的互動過程裡面，她有時其實也會去分享……她可以這麼真實的去談到她自己的一些反移情的感覺，這樣子的一個感受，去連結到個案的一些移情，她其實是很真實的，讓我看見比較是真實的去面對我自己，所以我覺得是從督導她對我的影響其實滿大的。

督導者 W 在過程中也會適時自我坦露，例如坦露自己上課也會希望得到所有學生的喜歡，或者坦露自己過去專業發展過程的困難，受督者 F 表示對於督導者 W 分享自己的經驗或感受，受督者覺得是一種示範，更是一種信任，也讓受督者在督導過程中更願意開放自己所有的經驗，而且當督導者真誠開放的時候，受督者更不會覺得自己會被評價，因著督導者的開放，受督者更可以真實開放（F3F040、F3F044、F3F055）。

> F3F3041：他用自我坦露，我會覺得說其實是，這也是一種信任吧！我對他的疑慮會比較少，我會覺得他是比較真誠開放的時候，我比較會覺得我是不會被 judge 的。

F3F3044：我覺得他蠻容易自我坦露的，然後我也就是很開放啦，我盡量在那裡面開放我所有的經驗這樣子，我相信那樣子才會有幫助。

貳、在受督者預備探索情緒階段，督導者予以「情緒辨識與聚焦」

一、情緒辨識的線索

當受督者提及自己的情緒感受時，並非所有被提及的情緒都需要再深入覺察，因此，督導者有需要先辨識出需要進一步覺察的感受，並且成為討論的主題。至於哪些線索必須以情緒覺察督導任務為主呢？三位督導者提及的情緒覺察線索包括：

1.諮商遭遇的困難與受督者的專業能力無關，比較是受到受督者個人狀況的影響：督導者 W 認為諮商能力與知識無法展現，主要是因受督者的焦慮，所以督導者要協助受督者降低焦慮，督導者可以藉由教導知識來減低焦慮，但是對於個案概念化與諮商處理已經比較沒有困難的受督者，就需要幫助他們去覺察自己。尤其是處理個案的情緒與受督者個人對情緒熟悉度與處理有關，所以當個案有明顯的感受，但受督者無法同理或感受、諮商中不去接觸個案的感覺、比個案更防衛或者太焦慮自己的表現等，督導者都會幫助受督者去覺察自己的困難所在，而不是教導情緒處理或同理的技巧。

2.在督導情境中，受督者重複出現的個人議題：在長期督導中，督導者有機會對受督者有更多的認識與瞭解，受督者的重要個人議題或模式會在連續性的督導中重複展現，當發現是受督者重複的議題或模式干擾諮商進行時，督導者也會主動介入。例如在 SP3 情緒覺察事件中，由於督導者 S 知道受督者本身有些經驗感受與案主相似，所以在引導受督者更多覺察自己與案主，以避免兩者互相污染或干擾；另外，督導者 W 發現受督者 F 對於設立界線，以及分離結案有較多的困難，所以在談到結案時，督導者也會敏感此部分，並幫助受督者 F 覺察自己困難所在。

3.與受督者平常的表現或狀態不同：當受督者對某一個案主有特別的感覺，通常表示有反移情或投射性認同在左右。例如 SP5 情緒覺察事件中，督導者發現受督者的情緒強度大於平常，由於受督者所接個案大多是有很大的創傷，所以諮商過程中本來就常常會否定諮商員，但這次受督者的情緒反應太不同，所以督導者整體評估之後，連結案主的因素，認為更多是投射性認同造成受督者的強烈情緒表達。督導者 E 也提到情緒覺察最明顯的線索就是諮商員對某一個當事人特別感到困難，但那又不像諮商員平常的狀態，譬如受督者 L 平常對大部分的個案都很積極協助，但是在 EL2 情緒覺察事件中，受督者 L 才與某案主晤談兩次，就覺得幫不上忙，想放棄，這與平常的她實在太不同，所以督導者認為需要進一步探討與釐清背後源由。

4.當受督者談及某案主時，就有一些情緒流露：在諮商互動中一定是有各種的情緒感受在流動，但是大多的情緒感受，受督者都可以自己沈澱或消化，進行督導時，通常不會有太強的情緒波動，若有，表示可能跟受督者個人有一些關連，就需要進一步覺察。

督導者的辨識與評估在受督者提及被引發感受時就開始運作，有時督導者也可以藉著直接詢問受督者這樣的情緒反應是否不同，來幫助受督者自己檢視與評估。例如督導者 E 在督導過程中，通常會先去瞭解受督者的表現是否確實與平常不同。

EL1E028：那個心疼是一個諮商員對當事人自然引發的心疼，還是你超越了..？

EL1E035：你以前別的個案會這樣嗎？

EL2E048：其實你連對之前那個撞的你這樣子頭昏腦脹的個案，你都沒有舉白旗，你怎麼忽然對這樣的個案，好像還沒開始你就先投降？

EL4E089：嗯嗯..之前你對有憂鬱症的個案會有這樣子的感覺嗎？

二、以受督者情緒為討論焦點

督導者與受督者都需要重視情緒，並且把情緒覺察當作是重要的督導任務，但是由於要真實坦露自己的感受本來就是在一種比較脆弱（vulnerable）的狀態，即使有先前的安全信任與允許為基礎，有時仍然需要督導者邀請聚焦於情緒探索，例如在 SP1-1 情緒覺察事件，受督者一開始雖然很坦承自己的害怕，但後來談到自己的真的不懂案主，此時督導者可以幫助受督者從個案概念化或諮商技巧去切入，但是由於督導風格重視情緒覺察，因此，督導者 S 就邀請受督者聚焦在自己的害怕感受，進一步探索害怕後的內在想法。

> *S1S009:所以那時候你還不是很清楚他到底要的是什麼，不過，我們慢一點喔，我們再回來這個…你對那個＊＊的害怕，我記得好像我們上一次好像也提到類似這樣的部分……當個案生氣時候…*

在督導晤談或對話中，要能聚焦於情緒覺察的督導任務，督導者本身的專業敏銳度也很重要，必須能夠敏銳精準地抓住受督者的感受或想法，幫助受督者可以激盪出更多的想法與感覺。例如受督者 F 提到督導者 W 確實敏感與犀利，能幫助受督者更多思考與聯想，受督者 F 在第一次督導的事後訪談中表示，其實覺察的關鍵在於督導者能更精確地幫助他從外在的事件回到內在的意義，由於督導者的敏感，所以探問受督者打電話的意圖，才讓她有更深的覺察（F1F088）。

此外，也因著督導者的專業敏銳度，督導者幫助受督者將自己的情緒與案主做連結，例如，在 SP5 情緒覺察事件中，受督者 P 正經驗到被案主否定的難過，但是由於督導者 S 的敏銳，她聯想到案主同樣是被否定的原生家庭經驗，於是將受督者的強烈感受與案主連結，一方面幫助受督者更能同理瞭解案主的感受，另外，也轉化受督者當下強烈的感受。

參、在受督者情緒體驗與探究階段，為協助受督者情緒再體驗，督導者的重要介入為「情緒澄清與確認」

當辨識出受督者需要進一步覺察的情緒之後，督導者就要開始幫助受督者更加釐清自己模糊的感受，或者正視自己真正的感受，此時的工作方法包括澄清特定諮商互動、澄清感受、同理感受、注意非語言訊息，或是面質，說明如下：

1.澄清特定的互動情形

當督導者詢問諮商互動的情形時，其實讓受督者有機會重回諮商情景，喚起當時的感受，尤其是當督導者幫助受督者進一步去區辨到底是案主哪一個特定的言行引發其感受，其實也幫助受督者更清楚自己。例如 SP1-1 情緒覺察事件中，當督導者詢問受督者當時的回應時，受督者提及當時的情境與自己的反應，同時也再次接觸自己那時的害怕：

SPS1004:嗯，你當下怎麼回應？

SP1P005:我覺得…我當下，我那時候開始感覺…我的感覺是我開始不知所措，然後我覺得我有點害怕，然後我有點僵在那裡，然後我那時候腦子真的不知道該回應什麼，該怎麼做，我覺得我那時候講的一些話，也覺得是蠻言不及義的。

有時候在澄清特定諮商互動時，也讓受督者有機會釐清自己內在的想法或知覺：

EL2E068：他說太陽從東邊升起西邊下來是不能改變的事實這句話，怎麼打到你？

EL2L070：因為太陽聰東邊升起西邊落下，本來就事實了，對呀，本來就是事實，對，我就覺得我有點不認同他那個真理，所以我.我又希望我自己要去接納他的.他的真實，可是我又覺得那不是真實，所以我好像有一點在對抗自己的那個不接納。

SP1S028:你清楚說案主的哪一個說法或他怎麼做的，把你這樣的感覺就這樣兜出來？

SP1S029：當他講說我不知道該怎麼做，不知道該怎麼樣，他講到不知道的時候，我就會開始有這樣的感覺是覺得你要把所有責任都丟到我身上

WF5W114：所以他到底做了什麼呢？讓你那麼小心地要做關係，不然的話關係就破了，不順了，不清了還是什麼？

WF5F115：喔，他一開始來的時候就說，就說他不認為真的會有用，所以更希望自己要有效。

2.澄清感受

當督導者聚焦在情緒相關的話題，最常開始的策略就是採開放式問句以澄清受督者的情緒，例如「怕什麼」、「擔心什麼」，詢問之後，其實也可以幫助受督者進一步釐清自己感受。

SP1S005:XX 你覺得對你而言，當＊＊突然好像變得像個小孩子一樣對你生氣的時候，你怕的是什麼？

SP1S031:所以好像你聽到＊＊這句話，不知道、好困難，你的那邊的想像是什麼，如果你有個圖案，因為感覺像是一剎那是有千金重擔 Pass 到你這邊，所以你對這句話的幻想、想像是什麼？

WF3W035：你擔心什麼？你擔心你在 passion 以後會怎麼樣？

WF5W050：焦慮什麼？再等下去會怎樣？

督導者 W 與督導者 S 均表示在督導過程中只要談論感受就很足夠，談論也會讓受督者覺得比較安全與可以掌握，談論感受就是去澄清自己的感覺為何，幫助受督者釐清情緒相關的內容，然後從內容再帶出來對自己的覺察。

3.同理感受

情緒覺察過程中督導者的同理很重要的，一方面藉著同理可以鋪陳出溫暖支持的督導氛圍，讓受督者可以更加真實與開放，另外，同理可以幫助受督者深刻去經驗，並正視自己的感受，才有機會作進一步的洞察。

EL2E065：可見確實陷的很深，就那無力真的還蠻深的，就是蠻大的，到現在你在講的時候還是很無力。

SP5S017：你好像有點那個受委屈的感覺吼！你那麼努力，卻是真的被他這麼樣的給否定了。

SP2S064：覺得好像做事情好多……看你整個人好累，都往下掉這樣子的感覺。

受督者 P 表示因為自己在諮商情境中，有時很努力，或是焦慮，因此在諮商互動中常常是壓抑自己真實的感覺，通常是督導者同理之後才接觸或釐清自己真正的感受，因此，督導者的同理是個重要關鍵。受督者 F 也表示覺察是個過程，很多東西收進來或浮現是因為有前面的敘說與鋪陳，尤其是督導者的同理、接納與澄清都很重要。

4.注意非語言訊息

在督導過程中，督導者可以藉著注意受督者的非語言訊息幫助受督者接觸自己的感受，透由實際體驗幫助受督者更加正視或確認真正的感受。

SP1S006:XX 你講到這裡你覺得怎樣…你看起來蠻沈的？

SP1P007:對，我覺得裡面好像有一股悶悶的感覺，就是那個好像很怕人家生氣，

SP3S034：你經驗到什麼嗎？

SP3P035：我覺得你剛在講話，我就覺得我突然之間，我覺得我突然之間好難過……我覺得我好難過是說，好像．其實我也懂得那個．對一個人幻滅之後的那種痛苦的感覺。

督導者 S 認為談論感受之外，若能有一點點體驗也很好，因為若能進入情緒裡面去體驗，等於是被完形，被經歷，就有機會進的更深，此外，情緒抒解之後，就容易有清楚的認知，甚至受督者在體驗中也比較能體會情緒處理或轉化的過程，更有所學習。另外，由於受督者 P 大多處理的是很困難的個案，案主過去經歷過很深又無法直接表達的創傷情緒，案主的創傷經驗或感受可能無法用語言表達，但會在諮商互動中重演，受督者若能經驗那些情緒，才能夠真正知道關係裡面，或者案主正在經驗什麼，藉此幫助受督者更去瞭解與同理案主。

5.面質

當督導者更敏銳於受督者真實的情緒，即使受督者還未完全正視自己的感受，在良好的督導關係下，督導者可以直接面質，幫助受督者確認自己的感受。

WF5W095：那就是有擔心啊，你一定有什麼擔心在那裡啊，所以才沒有辦法直接。因為剛才聽起來好像你怕他崩盤嘛。所以如果你說怕你講錯話，那你說不怕生氣的人這句話，我就要打問號了。

WF5W097：你很小心啊，那就一定是什麼事讓你這麼小心。對啊，火藥庫耶，你不小心的話，整個爆起來，不要開玩笑了。

WF5F098：嗯..我對他真的很小心。

WF5W098：你不小心會怎樣？

WF5F099：真的就像你剛才講的，應該是火藥庫。

肆、在受督者情緒體驗探究階段，為協助受督者認知探究，督導者的介入為「情緒與認知的連結」

當受督者澄清自己感受之後，或者直接提及感受背後的想法或信念時，督導者可以從不同的角度探問，刺激受督者思考，試圖擴大受督者的認知觀點。因此，在情緒覺察的督導任務中，督導者很多時候就是提供諮詢探問，探問讓受督者有機會敘說或者開始從不同的角度去思索，同時也提供機會讓受督者清楚整理自己的想法，從研究資料中發現探問的方向，主要可以包括表 4-6 所示。

表 4-6　督導者認知探究的方向

認知探究方向	實例說明
探究背後的假設	WF4W081：還是你做了你怕他會怎樣，最壞他會怎樣？ EL4E036：為什麼你認為若案主出國就一定會發生事情？他的危險性就很高？
提供不同觀點刺激受督者再思考自己的信念	WF1W032：個案不要你了是因為你不夠好？(沉默 5 秒) WF1W033：就是說個案都要你的話那代表什麼..？ WF1F034：代表我對他們很有效啊！(笑) WF1W034：那你的個案會不會太多！因為你講有沒有效是建立在他們要不要你。
連結案主人際互動的情感經驗	SP1S038:你覺得周圍的人在面對他那個不知道耶，然後生氣，她先生反應怎樣？ SP5S023：這個個案是不是在家裡面常常是被這麼否定？就如同你陷在所經歷的？ EL1E104：其實有一點點像你剛剛說的，就是他要讓自己生病啊，然後去被醫生關懷，那其實來這裡，對你來講是一樣的意思，所以他一樣有他的能力可以吸引你，然後你去關心他，……
思索與個人經驗或議題的關連	WF2W094：所以 a part of you 有個聲音是自己是很渺小的啦，是 negative 的，你剛才講的那些怕他不記得我等等，你去仔細看看那些東西，然後來看看那些怎麼影響你的個案，你在接個案。你會擔心個案不記得你嗎？ WF4W098：這就是你的生命經驗嗎？當一有人很自戀，就是都以他為主的時候，你的生命經驗是這種人是無藥可救的， EL2E036：那當然除了諮商情境，我覺得當然生活上就是前後有沒有什麼讓你無力？ EL2E055：這個人的特質跟你有些什麼樣的經驗是有關的？

表 4-6 呈現的認知探究方向，包括督導者可以幫助受督者的情緒連結到其背後的假設或信念，例如 SP1-2 情緒覺察事件中，督導者幫助受督者 P 連結到自己的排斥其實與自己覺得「案主說不知道就表示我就要做得很好」的信念有關。當受督者提及一些自己的假設或信念時，督導者也需要進一步提供不同的觀點，幫助受督者釐清自己的想法，例如在 WF1-2 情緒覺察事件中，受督者 F 的自我懷疑主要是因為他背後有個信念是「當案主沒來就表示我不夠好」，督導者 W 則進一步詢問此信念的真實性，如詢問「案主沒來就真的代表自己不好嗎？」或者反向詢問「那如果案主一直來就代表諮商很有效嗎？」，藉此不斷讓受督者覺察自己背後影響情緒的假設或信念。此外，督導者也會協助受督者將自己被引發的情緒感受連結到案主的人際互動經驗，亦即從受督者本身的情緒感受去連結到案主是否也可能有此感受，例如在 SP5 情緒覺察事件中，督導者詢問受督者 P 經驗到被否定的痛苦是否也就像案主的家庭經驗，或是在 EL 情緒覺察事件中，督導者也直接將受督者 L 的過度擔心連結到那是案主習慣引出他人的人際互動模式。至於思索與受督者的個人經驗或議題的關連，也常常是在情緒覺察過程中，督導者會去詢問自己被引發的感受與自己生活經驗或者個人議題有無可能的關連，藉著探問，其實就在刺激受督者者思索並覺察。