

行政院國家科學委員會專題研究計畫 成果報告

團體督導過程中的重要事件及其對受督導者的影響—以個案呈現取向為例

計畫類別：個別型計畫

計畫編號：NSC92-2413-H-009-004-

執行期間：92年08月01日至93年07月31日

執行單位：國立交通大學教育學程中心

計畫主持人：許韶玲

計畫參與人員：許韶玲黃欣玟

報告類型：精簡報告

處理方式：本計畫可公開查詢

中 華 民 國 93 年 11 月 3 日

行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告

團體督導過程中的重要事件及其對受督導者的影響— 以個案呈現取向為例

The critical incidents of group supervision and their effects on supervisees—the case presentation approach

計畫編號：NSC 92-2413-H-009-004

執行期限：2003 年 08 月 01 日至 2004 年 07 月 31 日

主持人：許韶玲

國立交通大學教育學程中心

計畫參與人員：黃欣妏

國立新竹師範學院心輔所

一、中文摘要

本研究旨在瞭解團體督導過程中的重要事件及其對受督導者專業學習的影響，並進一步分析提案者與未提案的受督導者對團體重要事件的知覺差異情形。

為達成上述研究目的，本研究以十位大學層級的準諮商員為對象，進行為期 7 次，每次 2.5 小時的團體督導。於每次團體督導結束後，透過質性研究方法中的深度晤談法與重要事件訪談技術，對參與團體的每位受督導者進行訪談。

研究結果發現：

團體督導過程中最重要事件多數環繞在督導者的介入，團體成員的回饋、以及在團體中所做的觀察。重要事件的影響主要集中在個人成長與專業成長兩部分，其中又以專業成長最為普遍。至於提案者與其他未提案成員在團體重要事件及其影響的差異方面，提案者較非提案成員在個人成長、學習深度與立即幫助方面較多，此外，提案者的重要事件主要來自於督導的直接介入與成員的回饋，其他未提案成員的重要事件則主要來自於個人的投入與對團體的觀察。

關鍵詞：團體督導；督導者；受督導者；重要事件；個案呈現取向

Abstract

The purpose of this study was to find the critical incidents of group supervision and their effects on supervisees from the perception of all supervisees. The perception of the two

issues between the presenter and the other supervisees were compared.

In order to achieve the study purpose above, ten undergraduates were invited to join the group for 7 sessions, each 2.5 hours. The in-depth interview of the qualitative research paradigm and critical incidents technique were used

The results of the present study were:

The most important critical incidents of group supervision were the interventions of the supervisor, the feedbacks of group members, the observation in the group. The most significant effects of the critical incidents centered on personal and professional growth. Within them, professional growth was more prevalent. The comparison of the critical incidents and their effects between the presenter and the other group members were analyzed. The effects of critical incidents for the presenter were more apparent in personal growth, more experiential learning, more helpful for the next session. Besides, the critical incidents for the presenter were focused on the interventions of the supervisor and the feedbacks of group members. For the other members, they were personal investment and the observation in the group.

Keywords : group supervision, supervisor, supervisee, critical incidents, case presentation approach

二、緣由與目的

在成為一個有效助人者的過程中，被督導經驗是不可或缺的(Bernard & Goodyer, 1992; Hansen, Pound & Petro, 1976; Hansen & Warner, 1971; Wiley & Ray, 1986)，它對於諮商員的個人成長、專業智能的增長、概念化能力的提昇、歷程技巧的掌握、乃至於專業認同的建立等均具有舉足輕重的影響(王文秀，民 87；吳秀碧，民 81；許韶玲，民 90；Bauman, 1972; Berger & Buchholz, 1993; Worthen & McNeill, 1996)。因此，接受督導不僅在諮商員養成教育中極為重要，也是諮商員持續專業發展不可或缺的(許韶玲，民 88；Ward & House, 1998)。是以，督導一直為諮商教育工作者所重視與強調。

所謂的督導(supervision)乃指一位有經驗的諮商員透過各種方法協助諮商新手或較無經驗的諮商員學習諮商(Bartlett, 1983)。一般而言，以形式區分，督導可分為個別督導與團體督導。不管在國內或國外，個別督導與團體督導均被廣泛的使用在諮商員實務訓練過程。美國諮商與發展學會(APGA, 1977)及美國心理學會(APA, 1977)均將團體督導納入受訓諮商員的實習課程中。誠如 Werstlein(1994)所言，諮商員的專業學習與成長大多透過持續參與個別督導與團體督導而獲得。然而有趣的是在諮商督導的研究報告中，明顯的重個別督導，輕團體督導。督導領域的研究焦點多集中在個別督導上，相較之下，以團體督導為焦點所進行的研究顯得相當少。雖然 Holloway 與 Johnston(1985)已注意到這個現象，並為文提醒對團體督導做系統性研究的重要，然而十年之後，Prieto(1996)對團體督導文獻所做的回顧依舊令人失望。Prieto 指出在十年當中，團體督導仍未吸引更多研究者的投入，因此我們對團體督導的瞭解仍然相當有限。

事實上，團體督導除了在諮商員養成教育中被廣泛使用之外，許多學者亦主張團體督導對諮商員專業成長有其獨特貢獻(Werstlein, 1994)。與個別督導相較，團體督導有其獨特性，具有個別督導所沒有的優點與長處。首先，團體督導是一個在時間上高效率的督導方式(Bernard & Goodyear, 1992; Holloway & Johnston, 1985)，在督導者人力有限的情況下，團體督導一次可納入較多諮商

員，因此為許多諮商教育課程所採用。此外，團體督導最重要的特色是團體參與者之間多元的互動關係，所謂的團體參與者包括：團體督導者與受督導者，而所謂多元的互動關係乃指團體督導者與受督導者、受督導者與受督導者、以及受督導者與整個團體之間的溝通、互動與相互的關聯。就是在這樣的互動關係中，受督導者有機會在團體中得到支持與鼓勵(Werstlein, 1994)、有機會看到各種不同的個案、學到各種不同的觀點、認知歷程、介入方法、以及問題解決策略(Hillerband, 1989)，同時受督導者也有機會增進與其專業角色有關的人際行為之領悟(Holloway & Johnston, 1985)。也因為這樣的互動關係，督導者與受督導者之間階層的距離與權力結構得以降低，同時，受督導者對督導者的依賴也相對較少(Bernard & Goodyear, 1992)。換言之，與個別督導相較，團體督導具有其特殊性與異於個別督導的功能，是以團體督導乃有極高的實務應用價值。加上在以此形式進行督導非常普遍(Holloway & Johnston, 1985)的情況下，實有沒有道理不將更多焦點投注在團體督導議題的研究。

關於團體督導的意義與發展概況，Holloway 與 Johnston(1985)有相當詳盡的介紹。他們指出，廣義的團體督導乃指以一種團體形式，督導受訓中的諮商員。他們認為涵蓋在這個定義下的團體督導有四種，分別是以團體督導形式學習個別諮商技巧、以團體督導形式學習實習前的個別晤談技巧、沒有督導者的同儕團體督導、及以團體督導形式學習團體諮商技巧等四種。狹義的團體督導乃指上述第一種，亦即在督導者的帶領與協助下，以團體督導的形式協助受訓諮商員學習個別諮商能力，而此類團體督導也是其關注的焦點。他們回顧了 1960 年至 1983 年關於此類團體督導的文獻，將之分為三大類，分別是人際過程團體、個案呈現取向、以及發展取向。

嚴格說來，人際過程取向並非團體督導，它頂多只是透過團體互動的形式協助受訓諮商員增進個人對其人際互動型態的察覺能力，因此與其說它是一種團體督導，倒不說它是一種人際互動的成長團體。個案呈現取向則從 1960 年代開始，持續在文獻中出現描述性報告，然而令人驚訝的是，對這個取

向的實証性資料一直付之闕如。至於發展取向其實仍是一種個案呈現取向，只是它特別關注受督導者在專業發展上的差異性，並主張團體督導策略應根據受督導者專業能力的水準做適度的調整。

在 Holloway 與 Johnston(1985)對團體督導的取向加以回顧與整理之後，如同個別督導中存在著諸多督導取向與模式，在團體督導中可資運用的模式亦逐漸被提出，除了個案呈現取向(Biggs, 1988 ; Cheston, 1992; McAuliffe, 1992; Stone & Amundson, 1989)之外，其他模式還包括：結構式團體督導(Starling & Barker, 2000; Wilbur, Roberts-Wilbur, Morris, Betz & Hart, 1991)、系統取向團體督導(Borders, 1991) 以及創造性治療模式的團體督導(Wilkins, 1995) (後兩者亦均是一種結構式團體督導)等。而目前只有 Wilbur 等人(1994)針對其提出之結構式團體督導進行初探性研究。因此，整體言之，團體督導模式不管在數量、研究的驗證、以及成熟度上，均遠遠落後於個別督導。

在上述諸多模式中，個案呈現取向的團體督導被提出得最多，同時此模式亦被諮商訓練課程應用得最廣(Holloway & Johnston, 1985)。因此，對此模式的系統性研究乃極為重要，Holloway 與 Johnston(1985)便建議未來應對個案呈現取向的團體督導進行探究，以便這個持續被使用的督導形式在作為訓練方法的正當性上能夠被確認(Holloway, 1988)。

從理論的角度出發，個案呈現取向團體的有效或無效因素應與下列議題有關，分別是：督導者、提案者、其他未提案之受督導者、個案、整個督導團體(包括：團體氣氛、團體成員之間的互動關係、以及團體的運作模式等)、以及其間的交互作用與互動關係。這樣複雜而豐富的督導環境亦是團體督導最重要的特色，及其所以異於個別督導之處，因此團體督導有效與否應與上述因素密切相關。然而究竟這些因素彼此之間的重要性與相對地位如何均未有任何研究予以探討，因此本研究乃欲以探索性的方式從所有團體成員的角度與經驗(包括：督導者、提案者、以及其他未提案之受督導者)，檢視督導團體中的重要事件。藉由對團體重要事件的瞭解將可較完整掌握上述團體重要因素之內涵及其相對之意義。

Kruger, Cherniss, Maher 與 Leichtman(1988)認為由於缺乏實證性研究，因此團體督導的優點未受到應有的探究。換言之，雖然有許多學者指出，團體督導有別於個別督導，並具有個別督導所沒有的功能，然而這些均只是理論性的論述，並未經過研究的驗證。

由於團體是一個複雜的過程，因此在團體動力交錯複雜的運作之下，會激盪出什麼樣的結果不得而知。更何況過去的研究多傾向於探討督導的正向功能，不利或有害的影響較被忽略。因此，本研究乃欲瞭解督導團體中的重要事件對參與其中的受督導者有什麼樣的影響，此處所稱的影響並非侷限於所謂的督導效果(此為目前多數研究的重點)，亦即正向的改變或影響，除了有利於受督導者的學習結果之外，本研究還欲瞭解不利或有害的負向改變或影響。研究者認為排除任何預設立場或理論導引，完全開放而誠實的對團體重要事件的影響進行探究始能讓我們對個案呈現取向團體的影響有較真實與完整的瞭解。

此外，由於在個案呈現取向的團體督導模式中，每一次督導均會有不同的提案者與未提案的受督導者，他們在團體督導過程中的角色與經驗並不相同，因此本研究也想瞭解提案者與未提案者所知覺之團體重要事件及其影響有否差異、及其間的差異情形。

三、研究方法

本研究旨在從受督導者的角度檢視其對團體重要事件及其影響的知覺情形，並比較提案者與未提案的受督導者對上述兩項議題的知覺差異情形，同時進一步分析團體歷程或階段的不同，是否受督導者所知覺之重要事件及其影響也會有差異。為達此目的，本研究擬採深度晤談法(indepth interview)與重要事件技術(critical incidents technique)進行資料的搜集、分析與整理。以下即分別就研究對象、研究方法、研究工具、研究流程、以及可能遭遇之困難和解決途徑一一說明。

1. 研究對象

為瞭解團體督導過程中的重要事件及其影響，本研究乃以目前就讀於大學校院的準諮商員為對象進行此一探究。

2.研究方法

本研究所採用的方法乃是質性研究法中的深度晤談法，訪談則以重要事件技術(critical incidents technique)進行。茲將訪談大綱表列如下：

指導語	為了瞭解團體督導過程對您的影響、以及團體中是什麼事情造成這樣的影響，所以要請您回想一下團體督導過程中所發生的事情。
訪談大綱	1.請您稍微描述一下剛剛團體督導的進行過程？ 2.在這個過程中您印象最深刻的是什麼？為什麼？ 3.在這個過程中，您認為什麼東西帶給您的影響最

四、研究結果與討論

根據訪談結果的分析與整理，以下即分別依受督導者所知覺之重要事件及其影響、提案者與其他未提案成員對團體重要事件的知覺差異情形分別予以說明：

(一)受督導者所知覺之重要事件及其影響

1.受督導者所知覺的團體重要事件

團體督導過程中最重要的事件多數環繞在督導者的介入，特別是督導者所做的引導、說明、解釋或教導，例如 S1 指出：「老師會教我們怎麼去引導個案把問題說出來」。此外，從提案者或非提案者身上所做的觀察學習是另外一種團體重要事件，例如 S3 指出：「我發現 S8 在講他個案的時候。會注意到個案身上所發生的事情，就是那種細節的部分，我覺得這部分是非常值得學習的」，除了觀察學習之外，其他成員分享或提供的回饋也是受督導者普遍提到的重要事件，例如 S4 指出：「同學提出來的問題，大部分的同學都會給一些回饋，那時候坐在旁邊聽就可以學到很多東西」。另外，成員有機會在提案者接受團體督導過程時，提出個人的觀察、想法、意見、經驗、以及回饋時，也使得成員間接獲得學習。例如：S8 指出「有機會把自己的想法說出來，然後又得到許多

人的回應，真的有一些特別的收穫」。

2.團體重要事件的影響

受督導者均指出團體督導的確對其專業學習與個人成長有很大的幫助，在個人成長部分，共計包括：更了解自己的特質、個性、習慣性處理個案的方式、以及沒有看到的個人問題或盲點，例如 S7 指出：「我以前都沒發現自己是一個很容易幫別人擔責任的人，今天才發現原來當個案感覺很無力的時候，我就會想要把他的問題拿過來自己解決」；在專業成長的部分，共計包括：學習動機的增強、專業自信的增加、個案概念化能力的增進、以及諮商歷程互動技巧的提升，例如：S2 指出「我不知道原來可以把這麼多的觀察或資料做這樣的整理與歸納，當督導這樣說的時候，我真的發現，對，這個孩子的確是一個過動兒」。

(二)提案者與未提案成員對團體重要事件及其影響的知覺差異情形

基本上不管是提案者或未提案的其他團體成員，他們對團體所進行的活動多數有相同或類似的知覺，然而由於提案者是團體主角，督導會帶領團體成員一起探索與協助提案者增加對個案問題的掌握與處理能力，因此提案者在該次團體督導過程所受到的協助最直接與深刻，同時對於其下一次晤談會有較直接的幫助，其他成員雖然亦能透過協助提案者的經驗，其他成員的回饋、以及個人對提案者的協助經驗到專業成長，然而與提案者的成長相較，個人成長部分相對較少。

五、計劃成果自評

(一)本研究已掌握受督導者對團體重要事件及其影響的知覺情形。

(二)本研究已掌握團體督導過程中，提案者與其他未提案成員對重要事件及其影響的知覺差異情形。

(三)近期將以「團體督導過程中的重要事件及其影響」與「提案者與未提案者對團體重要事件的知覺差異情形」為題發表於學術期刊。

六、參考文獻

(一)中文部分

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, 6, 1-34。

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。*彰化師範大學輔導學報*, 15, 43-113。

許韶玲(民 88)：受督導者督導前準備訓練方案的擬定及其實施對諮商督導過程的影響之研究。彰化師範大學輔導與諮商學系博士論文。

許韶玲(民 90)：受督導者於督導過程中的焦慮來源及對焦慮的因應策略之探討。*諮商與輔導*, 192, 6-10。

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。彰化師範大學碩士論文。

(二)英文部分

American Psychological Association, Division 17. (1977). Licensing and certification of Psychologists— A position statement by the Division of Counseling Psychology of the American Psychological Association. *Counseling Psychologist*, 5, 135.

American Personnel and Guidance Association. (1977). Standards for the preparation of counselors and other personnel services specialists. *Personnel and Guidance Journal*, 55, 596.

Averitt, J. B. (1988). Individual Versus Group Supervision of Counselor Trainees. (Doctoral dissertation, Tennessee University) *Dissertation Abstracts International*, 50, 624.

Bartlett, W. E. (1983). Major contributions— Part one: The Framework: A multidimensional framework for the analysis of supervision counseling. *The counseling Psychologist*, 11, 9-17.

Bauman, W. F. (1972). Games counselor trainees play: dealing with trainee resistance. *Counselor Education and Supervision*, 11, 251-256.

Berger, S. S. & Buchholz, E. S. (1993). On becoming a supervisee: preparation for

learning in a supervisory relationship. *Psychotherapy*, 30, 86-92.

Bernard, J. M. & Goodyear, R. K. (1992). *Fundamentals of clinical supervision*. Boston: Allyn and Bacon.

Biggs, D. A. (1988). The case presentation approach in clinical supervision. *Counselor Education and Supervision*, 27, 240-248.

Borders, L. D. (1991). A Systematic Approach to Peer Group Supervision. *Journal of Counseling & Development*, 69, 248-251.

Cheston, S. E. (1991). A case presentation paradigm: A model for efficient use of small group or individual counselor supervision. *The Clinical Supervisor*, 9, 149-159.

Crutchfield, L. B. (1995). *The impact of two clinical peer supervision models on school counselors' job satisfaction, counseling self-efficacy and counseling effectiveness*. [CD-ROM].

Abstra Feltham, C. & Dryden, W. (1994). *Developing Counseling Supervision*. London: Sage Publishers.

Hansen, J. C. & Pound, R., & Petro, C. (1976). Review of research on practicum supervision. *Counselor Education and Supervision*, 16, 107-116.

Hansen, J. C. & Warner, R. W. (1971). Review of research on practicum supervision. *Counselor Education and Supervision*, 10, 261-272.

Hillerbrand, E. (1989). Cognitive differences between experts and novices: Implication for group supervision. *Journal of Counseling and Development*, 67, 293-296.

Holloway, E. L. (1988). Instruction beyond the facilitative conditions: A response to Biggs. *Counselor Education and Supervision*, 27, 252-258.

Holloway, E. L. & Johnston, R. (1985). Group Supervision : Widely Practiced But Poorly Understood. *Counselor Education and Supervision*, 24, 332-340.

Kruger, L. J., Cherniss, C., Maher, C. A. & Leichtman, H. M. (1988). A Behavior

- Observation System for Group Supervision. *Counselor Education and Supervision*, 27, 331-343.
- Lanning, W. (1971). A study of the relation between group and individual counseling supervision and three relationship measures. *Journal of Counseling Psychology*, 18, 401-406.
- McAuliffe, G. J. (1992). A case presentation approach to group supervision for community college counselors. *Counselor Education and Supervision*, 31, 163-174.
- Prieto, L. R. (1996). Group Supervision : Still Widely Practiced But Poorly Understood. *Counselor Education and Supervision*, 35, 295-307.
- Ray, D. & Altekruze, M. (2000). Effectiveness of Group Supervision Versus Combined Group and Individual Supervision. *Counselor Education and Supervision*, 40, 19-30.
- Savickas, M. L., Marquart, C. D. & Supinski, C. R. (1986). Effective Supervision in Groups. *Counselor Education and Supervision*, , 17-25.
- Starling, P. V. (1995). The impact of peer supervision in a structured group on first-time practicum supervisees. (Doctoral dissertation , Pennsylvania State University) *Dissertation Abstracts International*, 57, 118.
- Starling, P. V. & Baker, S. B. (2000) . Structured peer group practicum supervision: Supervisees' perceptions of supervision theory. *Counselor education and supervision*, 39, 162-176.
- Stone, D. & Amundson, N. (1989). Counselor supervision: An exploratory study of the metaphoric case drawing method of case presentation in a clinical setting. *Canadian Journal of counseling*, 23, 360-371.
- Ward, C. C & House, R. M. (1998). Counseling supervision: A reflective model. *Counselor Education & Psychology*, 38, 23-33.
- Werstlein, P. O. (1994). Fostering counselors' development in group supervision. . (*ERIC Document Reproduction Service No. ED372351*)
- Wilbur, M. P., Roberts-Wilbur, J., Hart, G. M., Morris, J. R. & Betz, R. L. & (1994). Structured Group Supervision (SGS): A pilot study. *Counselor Education and Supervision*, 33, 262-279.
- Wilbur, M. P., Roberts-Wilbur, J., Morris, J. R., Betz, R. L. & Hart, G. M. (1991). Structured Group Supervision Theory Into Practice. *The Journal for Specialists in Group Work*, 16, 91-100.
- Wiley, M. O. & Ray, P. B. (1986). Counseling supervision by developmental level. *Journal of Counseling Psychology*, 33, 439-445.
- Wilkins, P. (1995) . A creative therapies model for the group supervision of counselors. *British Journal of Guidance and Counselling*, 23, 245-257.
- Worthen, V. & McNeill, B. W. (1996). A phenomenological investigation of "good" supervisor events. *Journal of Counseling Psychology*, 43, 25-34.