



# 台灣心理諮商季刊

## Taiwan Counseling Quarterly

第一卷 第三期  
Vol. 1, No. 3

2009 年 9 月  
Sep., 2009

國際標準期刊碼  
ISSN: 2077-2440 (On-line)  
ISSN: 2079-469X (Print)

國立彰化師範大學輔導與諮商學系台灣心理諮商資訊網 出版暨發行

*Dep. of Guidance and Counseling, National Changhua University of Education & Taiwan Counseling Net*

出版者：國立彰化師範大學輔導與諮商學系台灣心理諮商資訊網

主編：王智弘（國立彰化師範大學 輔導與諮商學系）

編輯委員：（依姓氏筆劃序）

王南梅（中山醫學大學 語言治療與聽力學系）

王敏行（彰化師範大學 復健諮商研究所）

王華沛（台灣師範大學 復健諮商研究所）

王慶福（中山醫學大學 心理系）

白雅美（陽明大學 醫學系）

余漢儀（台灣大學 社會工作學系）

吳芝儀（嘉義大學 輔導與諮商學系）

李玉嬋（台北護理學院 生死教育與輔導研究所）

周文玫（Graduate Psychology and Counseling, University of  
Mary Hardin-Baylor, 美國）

林妙容（暨南國際大學 輔導與諮商研究所）

林梅鳳（成功大學 護理學系）

林朝誠（台灣大學 醫學系）

林蔚芳（台北市立教育大學 心理與諮商學系）

施達明（澳門大學 教育學院，澳門）

洪福建（中原大學 心理學系）

胡中宜（彰化師範大學 輔導與諮商學系）

修慧蘭（政治大學 心理系）

張 珏（台灣大學 衛生政策與管理研究所）

張娟鳳（高雄醫學大學 心理學系）

許維素（台灣師範大學 教育心理與輔導學系）

許韶玲（交通大學 教育研究所）

陳 方（Department of Rehabilitation Psychology and Special  
Education, University of Wisconsin-Madison, 美國）

陳均姝（彰化師範大學 輔導與諮商學系）

陳易芬（台中教育大學 諮商與應用心理學系）

陳瓊玲（中山醫學大學 職能治療學系）

黃聖桂（東海大學 社會工作學系）

楊明磊（淡江大學 教育心理與諮商研究所）

廖鳳池（高雄師範大學 輔導與諮商研究所）

趙淑珠（彰化師範大學 輔導與諮商學系）

劉淑慧（彰化師範大學 輔導與諮商學系）

鄧志平（彰化師範大學 輔導與諮商學系）

駱慧文（高雄醫學大學 醫學系）

謝文宜（實踐大學 社會工作學系）

謝毅興（彰化師範大學 輔導與諮商學系）

謝麗紅（彰化師範大學 輔導與諮商學系）

審查委員：（依姓氏筆劃序）

王櫻芬（台中教育大學 諮商與應用心理學系）

李玉嬋（台北護理學院 生死教育與輔導研究所）

林建榮（澳門大學 教育學院，澳門）

林蔚芳（台北市立教育大學 心理與諮商學系）

施建彬（大葉大學師資培育中心）

胡中宜（彰化師範大學 輔導與諮商學系）

徐西森（高雄應用科技大學 師資培育中心）

張娟鳳（高雄醫學大學 心理學系）

許雅惠（文藻外語學院 通識教育中心）

黃聖桂（東海大學 社會工作學系）

廖鳳池（高雄師範大學 輔導與諮商研究所）

英文編輯顧問：林為慧（彰化師範大學 英語學系）

編輯助理：（依姓氏筆劃序） 張勻銘 鍾宇星

編輯說明：

一、本季刊創刊於民國九十八年，採電子形式出刊。稿件刊登順序，依審查完成日期排列。

二、本季刊聯絡方式—地址：彰化市進德路1號國立彰化師範大學輔導與諮商學系轉「台灣心理諮商季刊」編輯委員會；電話：04-7232105#2211；電子信箱：tcq@mail.heart.net.tw

**Publisher:** Dep. of Guidance and Counseling, National Changhua University  
of Education & Taiwan Counseling Net

**Chief Editor:** Wang, Chih-Hung (National Changhua University of Education)

**Board of Editors:**

Bai, Ya-Mei (National Yang-Ming University)

Chang, Chueh (National Taiwan University)

Chang, Chuan-Feng (Kaohsiung Medical University)

Chao, Shu-Chu (National Changhua University of Education)

Chen, Chiung-Ling (Chung Shan Medical University)

Chen, Chun-Shu (National Changhua University of Education)

Chen, Fang (University of Wisconsin-Madison, U.S.A.)

Chen, Yih-Fen (National Taichung University)

Chou, Wen-Mei (University of Mary Hardin-Baylor, U.S.A.)

Deng, Chi-Ping (National Changhua University of Education)

Hsiu, Hui-Lan (National Chengchi University)

Hsu, Shao-Ling (National Chiao Tung University)

Hsu, Wei-Su (National Taiwan Normal University)

Hu, Chung-Yi (National Changhua University of Education)

Huang, Shen-Kuei (Tunghai University)

Hung, Fu-Chien (Chung Yuan Christian University)

Lee, Yu-Chan (National Taipei College of Nursing)

Liao, Feng-Tsu (National Kaohsiung Normal University)

Lin, Chao-Cheng (National Taiwan University)

Lin, Mei-Feng (National Cheng Kung University)

Lin, Miao-Jung (National Chi Nan University)

Lin, Wei-Fang (Taipei Municipal University of Education)

Liu, Shu-Hui (National Changhua University of Education)

Lo, Huei-Wen (Kaohsiung Medical University)

Shieh, Lih-Horng (National Changhua University of Education)

Shieh, Yi-Hsing (National Changhua University of Education)

Shie, Wen-Yi (Shih Chien University)

Sze, Tat-Ming (University of Macau)

Wang, Ching-Fu (Chung Shan Medical University)

Wang, Hwa-Pey (National Taiwan Normal University)

Wang, Ming-Hung (National Changhua University of Education)

Wang, Nan-Mai (Chung Shan Medical University)

Wu, Chih-Yi (National Chiayi University)

Yang, Ming-Lei (Tamkang University)

Yu, Hon-Yei (National Taiwan University)

**Board of Reviewers:**

Chang, Chuan-Feng (Kaohsiung Medical University)

Hu, Chung-Yi (National Changhua University of Education)

Hsu, Ya-Hui (Wenzao Ursuline College of Languages)

Huang, Shen-Kuei (Tunghai University)

Lam, Kin-Wing (University of Macau)

Lee, Yu-Chan (National Taipei College of Nursing)

Liao, Feng-Tsu (National Kaohsiung Normal University)

Lin, Wei-Fang (Taipei Municipal University of Education)

Shih, Chien-Pin (Dayeh University)

Shyu, Shi-Sen (National Kaohsiung University of Applied Sciences)

Wang, Ying-Fen (National Taichung University)

**Translation Consultant:** Lin, Lydia (National Changhua University of Education)

**Assistant Editors:** Chang, Yun-Ming    Chung Yu-Hsing

---

1. Taiwan Counseling Quarterly has been published since 2008. It's an online form. Each article is published in the order of date when the manuscript was reviewed and accepted.
2. Contact us: Taiwan Counseling Quarterly Editorial Board, Department of Guidance & Counseling, National Chunghua University of Education. \*Address: No. 1, Jin-De Road, Changhua City, Taiwan. R.O.C. Tel: 04-7232105#2211 Website: [tcq.heart.net.tw](http://tcq.heart.net.tw) E-mail: [tcq@mail.heart.net.tw](mailto:tcq@mail.heart.net.tw)

## 1-3 目錄 (Content)

---

運用回憶療法協助老年人壓力調適之個案研究	
陳佩芸 謝玉琴 陳光慧 李芸玫 羅琦	1
<b>A Case Study: Helping the Elderly Adapt to Stressful Situation Through Reminiscence Therapy.</b>	
Pei-Yun Chen, Yu-Chin Hsieh, Kuang- Huei Chen, Yun-Mei Lee, Chyi Lo	10
助人工作者於危機處理過程中的壓力因應與自我照顧	
麥麗蓉	11
<b>Helper's Stress Management and Self-care During Crisis Intervention.</b>	
Li-Jung Mai	21
受督導者背景變項、不安全依附風格與督導滿意度之研究	
王素瑩 連廷嘉	22
<b>Effects of Supervisees' Background on Correlation Between Insecure Attachment Styles and Supervisory Satisfaction.</b>	
Su-Ying Wang, Ting-Chia Lien	35

## 運用回憶療法協助老年人壓力調適之個案研究

陳佩芸 謝玉琴 陳光慧 李芸玫 羅琦\*

### 摘要

本文在探討運用回憶療法協助老年人於壓力調適情境之個案研究，研究過程中透過觀察及深度訪談等方式收集個案行為反應，共完成行為過程紀錄12篇，將所收集的資料加以整理、分析並萃取其意義，發現個案面對兒子的突然中風出現焦慮、忿忿不平、矛盾、無力等壓力反應，在與個案建立人際關係後，研究過程中運用回憶療法協助其調適壓力，促使其回顧生命中特殊意義的事件，使其發掘本身內在的資源，進而重組自我生命價值和發展出調適策略，個案逐漸接納已存在的事實，然後學會放手並進而成功地減緩壓力。

### 關鍵詞：老年、回憶療法、壓力調適

---

陳佩芸	弘光科技大學臨床實習指導
謝玉琴	中台科技大學講師、大葉大學管理學院博士生
陳光慧	大千綜合醫院護理部主任
李芸玫	耕莘健康管理專科學校講師
羅琦*	中國醫藥大學護理系講師 (chyilo@mail.cmu.edu.tw)

## 壹、緒論

「壓力」是生活中無可避免的經驗之一，但是當壓力讓人經歷痛楚、感到不快樂時便是惡性壓力，持續性的惡性壓力對身心健康有重大傷害（蔡麗雲、李英芬，2003）。Lazarus 和 Folkman (1984) 認為壓力是個人面對刺激發生時，首先個體會先對該情境進行評價，如果該刺激被個體視為一種壓力源而產生壓力時，個體會評估自我是否有能力調適。如果個體能有效地調適會走向適應；如果無法調適則會導致適應不良。當壓力情境出現會對個體產生生理、心理各方面影響，如果無法適當調適壓力會影響個體健康及生活品質甚至造成死亡。根據 Ebersole、Hess 和 Luggen (2004) 指出老年人由於其生理機能老化，在其面對事件時需要較多精力以克服情境，以至於比年輕人需要較多時間從壓力中復原；陳立新和姚遠 (2006) 指出隨著年齡增加，老年人使用解決問題、求助的因應策略顯著減少，以至於壓力的發生對於老年人的威脅比年輕人大。有些學者指出老年人面對壓力時較易發生調適障礙，進而產生低自尊、無助、無力感等壓力反應 (Ebersole et al., 2004; Kwong & Kwan, 2004)。有研究也指出老年人的心理壓力較多與自責、求助、幻想、逃避、合理化等方式的應對策略呈現正相關，因此當老年人在壓力情境裡若無法適當地調適，將使老年人多採情緒導向因應策略 (陳立新、姚遠，2006)。

然而，協助老年人因應壓力的策略有很多，其中「回憶療法」是藉由重整老年人自我生命的歷程，讓個體再次發掘其內在的資源，以達到治療的效果。Haber (2006) 引述 Butler 文獻說明回憶療法是源自於 Erikson 的自我發展理論與 Atchley 的持續理論為架構發展而成，回憶療法是指個體透過回憶的過程找尋過去被遺忘的經驗以協助個體再肯定與發現生命的策略。老年人因為其獨特生命歷程使其具備豐富人生經驗，而此人生經驗常被遺忘及忽略，Ebersole 等人 (2004) 提出鼓勵老年人分享早期記憶將有助於想起他們生命中曾經如何成功地調適壓力，因此可藉由回憶療法分享其生命歷程，以喚起成功的調適相關事件之記憶、或是過去處理壓力事件之經驗，有助於壓力調適。運用回憶治療法的原則首先為建立治療性人際關係並且透過關懷的態度了解個案相關背景，同時應採開放的態度引導老人回憶，適時地提出追加性問題以協助引導老年人更廣泛、更深入的回想，回憶重點應放在老年人對該事件的感受，回顧過程中主要目的在於經驗分享、促進分享，勿強迫老年人回想壓力事件，透過互動與分享協助個案找回內在資源並發展有益的適應機轉以面對問題 (陳玉敏，1999)。

過去回憶療法最常運用於治療憂鬱，並且有不錯之成效 (Bohlmeijer, Valenkamp, Westerhof, Smit, & Cuijpers, 2005; Jones, 2003)。另外也曾用於統整自我生命價值，學者的研究中針對個案生命中特殊事件進行深入訪談，以協助個案肯定自我生命之意義、價值與貢獻 (顧雅利、顧超光、顧柔利，2009)。回憶療法也被用於協助個案面對生命中的危機，例如：吳慶音、侯菊鵬和許樹珍 (2004) 運用個案研究方式探討回憶療法對老年哀傷反應之成效，以人生四個重要事件為

主題進行，經四週之治療後可達到不錯之成效。而當個案面對危機下所產生的壓力，卻未曾使用回憶療法以協助個案壓力調適，加上實務中對於處在壓力下之老年人的協助策略未必有效，並且常忽略老年人個別性的特質，本研究目的在探討藉由回憶療法協助老年人壓力調適之歷程，並期望藉由此個案研究提供未來實務上協助老年人壓力調適的參考。

## 貳、研究設計

本研究採個案研究法，個案研究主要的目的在於探討一個個案在特定情境脈絡下的性質，以了解其獨特性與複雜性，而對於研究者本身著重在於了解過程，而非結果（林佩璇，2000），適合於本研究探討以回憶療法協助老年人壓力調適之過程。以下就研究對象、研究方法與分析等加以說明。

### 一、研究對象

黃先生是一位 69 歲退休農夫，國小肄業，育有二女二男（見圖一），目前與案妻同住鄉下老家，夫妻感情親密互相支持，個案是家中主要決策者，但遇到壓力或重大決定時候會與案妻討論商量。兒女因工作關係皆在外地定居，二位兒子假日常常返家探視，親子互動良好，二位兒子與個案夫婦幾乎無話不談，面對重大決策皆會商量討論、互相支持。大兒子為業務員，么子為公務人員，皆有穩定的收入，個案目前經濟來源靠自己積蓄與兒子每個月拿回家的零用錢，無匱乏之情形。

96 年 3 月 28 日么子在家中突然昏倒，送至醫院治療發現右側小腦出血性中風，立即給予開顱手術治療，個案沒有想到平時身體健康的兒子怎麼會突然中風，倒地不起。5 月 15 日，么子病情穩定後開始進行復健治療與職能治療，雖然左側肢體肌力 4 分，右側肢體肌力 5 分，么子在照顧者協助下只能勉強坐起與短暫地站立，且平衡感及肢體協調力差導致無法步行，讓案子自暴自棄，也因此讓個案感到手足無措，不知如何是好。加上此次住院中曾發生照顧服務員毆打么子情形，因此個案自此堅持與照顧服務員共同照顧，並對照顧服務員的照顧品質要求很高，致使照顧服務員受不了個案要求而頻繁辭職，而個案也因為照顧期間身心疲憊，常常發脾氣、語無倫次等壓力反應。

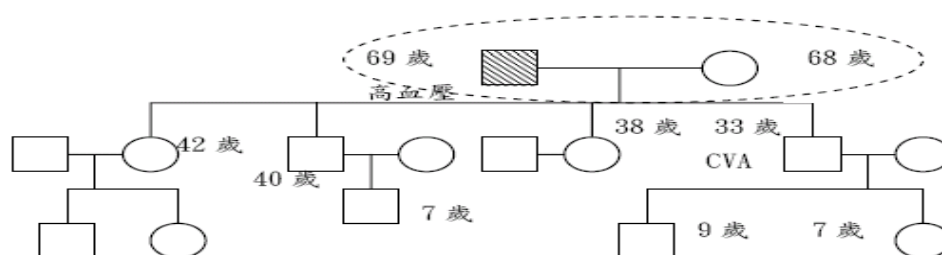


圖 1 家族圖譜

## 二、研究方法與分析

本研究採個案研究方式進行，林佩璇（2000）提到，個案研究方法是具有整體性的研究，在於對研究對象進行通盤了解，而非案例之間的相互比較，而研究者必須站在被研究者的立場，深入同理被研究現象的意義，並將研究所收集的訊息與理解之意義傳達給讀者。個案研究法主張每個研究對象都是一個獨特的個體，都有獨特特質（潘淑滿，2006），因此本研究藉由個案研究方式能深入了解執行過程中之反應，並呈現更具獨特性與人性化之結果。

研究過程中以觀察、深度訪談、錄音方式收集個案行為反應，在訪談過程中研究者運用傾聽、再澄清的方法進行會談，避免將自己的意見套入被研究者身上，若研究者不確定或不熟悉之表達予以適當的反問與澄清，符合潘淑滿（2006）提到個案研究者必須具備問問題、傾聽、適應力、議題掌握與減低偏見的技巧。訪談後，將所收集的資料謄寫成逐字稿，逐字稿內容除了訪談之口語之外，也包含訪談過程終非語言之表達，例如：停頓、表情、情緒反應等等，共完成12篇行為過程記錄。透過萃取有意義的句子、形成主題、構成本質結構以分析資料。

## 參、結果

### 一、介入前個案行為反應

研究對象為一位因為案子復健過程艱辛及進展緩慢而出現哭泣、想要自殺、放棄等言語的老年人，其出現焦慮、忿忿不平、矛盾、無力等壓力反應，各反應敘述如下：

#### （一）焦慮

個案因為案子受不了復健艱辛時而出現負向情緒反應，會獨自躲在陽台哭泣、焦躁不安，常找病友語無倫次地講述同樣的訊息，同時會因小事情而出現易怒情形，主述：「怎麼不快點好起來啊！一天沒有起色，一股壓力壓在我心頭，（哭泣）怎麼放得開？」「都快二個月啦！怎麼還不好。唉！怎麼辦呢？」「如果我不關心還有誰會在意，這陣子我壓力真的很大，血壓都上升了（不斷搖頭）。」「壓力很大（眉頭深鎖），沒辦法控制，又不能不想，但又不知道我能做什麼？」由個案出現反覆、無頭緒地訴說對案子病情的關心，並出現哭泣、易怒情形，顯示個案在面對案子生病事件上表現出嚴重焦慮的情形。

#### （二）忿忿不平

當研究者詢問個案關於案子的病情過程中，個案不斷出現嘆氣、搖頭、不斷敘述：「我的兒子很乖，沒做什麼壞事，對待我們老人家很盡心，那麼年輕就中風（搖頭），上天真不公平啊。」「如果說好人有好報，我的做人應該很好，怎麼



會讓我年紀一大把，兒子中風呢？」「老天真的有眼嗎？他又不是會亂來的男人，那麼顧家，不應該讓他發生不幸（嘆氣）。」顯示個案對於兒子中風事件感到忿忿不平，認為不幸的事情不應該發生在案子身上，且上天沒有眷顧好人，不應該讓為人處世都問心無愧的自己在老年時還要為兒子擔心。

### （三）矛盾

當案子做復健出現哀嚎、痛苦表情的時候，個案常常躲在角落流淚，不敢看，個案主訴：「看他復健很痛苦，我很不捨，但是如果不做復建，他怎麼會好呢？」當案子平時在病房練習站立動作的時候，表現出吃力、痛苦、渴望他人協助的情形，個案看到此練習過程中的痛苦常常向研究者訴說：「我真不知該拉他一把呢？還是要讓他自己練習呢？」，顯示個案對於案子復健辛苦歷程中充滿矛盾與不捨。

### （四）無力

案子因復健進展不佳、病情的癒後無法確定而出現多次情緒激動，並告訴個案很痛苦、想要放棄及自殺，個案向研究者表示：「復健那麼痛苦，我知道，唉！當一個父親，我真的幫不上什麼，看他痛苦，我更痛苦，可是我什麼都不能做啊。」「我能夠做什麼嗎？只有求土地公保佑，希望奇蹟出現，只要他可以好起來我願意買三牲大禮去答謝。」，顯示個案對於為人父親無法幫助愛子而感到無助，轉而祈求上天的保佑。

## 二、介入過程與結果

個案是位純樸老先生，面對愛子生病與復健過程的艱辛流露出疼愛兒子的父愛，因案子的復健過程面臨許多痛苦使個案產生壓力，而導致無法有效地調適，進而產生嚴重的負向情緒反應，出現強烈的哭泣、焦慮、無力、情緒失控等壓力反應。研究者透過為期四週的回憶療法來協助個案調適壓力，其運用過程討論如下：

### （一）建立良好互動關係

個案常於案子復健後出現語無倫次、哭泣、不知該如何面對案子復健所帶來的痛苦等複雜情緒，研究者在照護過程中以真誠及開放的態度陪伴，使個案感受到被關心，進而能接納並開啓互動過程。當個案面對案子復健後的痛苦而出現負向情緒反應時，此時研究者接納個案的情緒反應，避免主觀地批判與阻斷情緒發洩，當個案情緒激動時，予以陪伴、傾聽及安撫，協助個案情緒抒發，鼓勵個案分享其內心的感受，也適時地運用沉默技巧以讓個案有空間思考及重整思緒。同時互動過程中研究者關心個案的需求並予以協助，如：個案協助案子翻身移位過程中，因為不正確的姿勢導致個案腰酸與疲倦，予以教導「病患移位技巧」以有效減輕個案身體疲憊，漸漸獲得個案信任進而建立良好互動關係。

## （二）回顧生命中有特殊意義事件

在研究者與個案建立治療性人際關係後，安排個案不會感到壓迫、嘈雜或影響會談的場所，例如：會客室、醫院陽台等個案感覺舒服不受壓迫的環境，研究者使用開放式問句，如：「在你過去經驗中，有哪些事情讓你印象深刻？」，鼓勵個案表達過去經驗以協助其回憶，透過分享個案生命的歷程，與個案共同列出其生命中具有特殊意義事件，如：幼年時期缺乏親情呵護、白手起家的艱辛過程、中年養兒育女的辛勞與成就、經歷大地震經驗，以作為後續深入會談的引導話題，也同時引導個案重整過去經驗並發掘內在資源和現實情境作連結。在會談過程中若個案感到疲憊、想靜一靜時，則適時停止會談，並於日後適當時機主動關心個案。

## （三）發掘內在資源

研究者藉由協助個案回顧一生的歷程，不斷地喚起其過去生命中遺忘的感覺，當個案回想一生中經歷許多災難，此時個案也陷入情境中五味雜陳的感受，個案表示「當時曾經想過為什麼是我？」「我的命真不好！」，那時研究者保持敏銳與專注同理到個案話語背後的意涵，透過反問技巧，如：「你覺得你的命真的不好喔？」「嗯，然後發生什麼事情呢？」，藉此協助個案跳脫不斷重複思緒進而與個案內心感受達到共鳴。個案在敘述所經歷的生命事件中，發現到自己經歷過許多大風大浪，過去生命中無論出現憤怒、否認、傷心、無助等感受，都靠著自我不服輸地精神成功度過困難，重新喚起自我內心深層對於生命獨特、可貴與堅韌的本能，此時研究者給予肯定，如：「你能夠度過這麼多的大風大難，很不簡單！！你一定有什麼樣的經驗可以让你衝破難關？」。在此過程中讓個案看到其生命本身所具有的韌性，並表示「過去更大的困難都可以度過，人只要想活下去就會找出方法解決問題」。

## （四）重組自我生命價值

回憶療法主要藉由回顧老人一生成就、失敗、有意義的點滴，以協助找到其生命的意義與價值，進而增加其自信心與自我價值感（吳麗芬等，2001）。研究者再針對個案特殊有意義事件做更深入會談，其中不斷地運用澄清與反思來引導讓個案重新省思生命的意義及發掘自我價值。當個案在回憶起教養兒女的心路歷程時，引導個案看到自己所付出的心力與價值，個案表示「過去我們三餐吃不飽，我常把飯留給孩子吃，孩子看在眼中知道我很疼他們，各個都很爭氣，長大要賺錢給我過好日子」，使個案再次肯定自我是一位好父親，把兒女教養得很優秀，並足以自豪地認為兒女具有能力來面對人生中各種挑戰，表示「我相信我教的兒女」，並且認為身為父親的角色扮演已經無愧於心。

## （五）發展調適策略

藉由回顧個案過去生命中具有特殊意義的事件，並發掘其內在資源與生命價值，因而使個案重新喚起自信心，認為過去成功的經驗都是因為接納事實並勇敢地面對事件才能成功度過難關。然後再引導個案與此次壓力感受相連結，讓個案再評價壓力的根源點，使個案覺知到人的生命本身具有面對壓力的韌性，案子也應具備此韌性，並且需要經歷人生的各種事件以磨練成更堅韌的生命，因此個案認為過去對於兒女的教導已善盡為人父親責任，自己的生命畢竟有限，總有一天會離開世間而無法一直陪兒子走下去，因此兒子的生命中也應該勇敢面對考驗，此時個案發展出「學習放手」的適應策略，個案主訴：「我不能永遠陪著他，他該好好的做復健」，並且相信案子在他的教導下也應該具有克服復健過程中艱辛與痛苦的能力。

在介入措施後的第四週，個案已無失眠、哭泣和語無倫次情形，個案也會找時間休息，主述：「星期六我要回鄉下休息三天，讓媳婦來陪他」。顯示個案能夠由無法放開案子的情形，經過互動後學習放手，並嘗試面對現實以減輕心中壓力。

#### 肆、討論與結論

本研究中個案面對兒子中風的突發性事件而產生壓力，在過程中出現焦慮、忿忿不平、矛盾以及無力等負向壓力情緒反應，無法以正向、問題為導向的方法面對壓力，此與文獻上所提當老年人遇到壓力時易出現負向情緒及不當調適行為的結果一致 (Ebersole et al., 2004; Kwong & Kwan, 2004)。個案面對此次壓力時採情緒導向的因應策略，雖然此方法具暫時保護功能，但個案持續惡化的身心狀態，顯示需要協助發展有效調適策略以因應壓力。研究者在此次研究過程中透過回憶療法而使個案找出被遺忘的內在資源，透過引導使個案將自我生命內涵與此次壓力事件連結，發展出下列調適方法：(1)接納已存在事實；(2)學會放手。由於老年人忽略其個人內在資源以有效方法來處理自我壓力，因此透過回憶療法協助下回顧過去生命歷程，逐漸增加個案自我控制感與自我肯定，進而協助其釋放壓力、增強生命的韌性以克服當前的困境，此結果與 Haight (2001) 的研究相似。過去回憶療法被廣泛地運用於憂鬱 (Bohlmeijer et al., 2005; Jones, 2003)、增加生活滿意度 (Jones, 2003)、增進自尊 (蕭秋月等人, 2004; Jones, 2003) 等方面，卻少用於壓力調適，Jones 和 Beck-Little (2002) 指出回憶療法也可用於個體面對失落及處理危機，經由此次研究成功地協助老年人減輕壓力，讓我們了解回憶療法也有助於壓力調適。

本研究也顯示，以四週回憶療法協助老年人找回遺忘的內在資源能協助其以正向、肯定生命價值的看法面對當下的自我，雖然案子的病情並未痊癒，個案已能調適自我以減緩壓力，顯示並非因為時間因素而改善。

運用回憶療法的過程中，研究者在傾聽時必須以人為中心，避免先入為主，尊重個體的獨特性，以關懷接納態度和同理心引導個體正向地看待生命，同時要

相信個案本身具有自我療癒的能力，研究者只是不斷地運用澄清及反思的技巧來引導個案發掘其內在的能力，藉此激發個體找回已被遺忘的內在資源，如：發掘生命本身所具有的韌性等，重新建立自尊心，並發展出正向的調適機轉。

老年人生命過程中經歷許多事件，累積其獨特的意義與資源，然而未必每位老人都會善用其內在資源以應付其所面臨的困境，在運用過程中研究者除了考慮個案目前身心狀況及可運用的資源外，更重要的是不可忽略老年人過去生活中所建構個體特質。此次將回憶療法成功地應用於老人壓力調適之經驗，希望藉此次分享以提供照護壓力情境下之老年人的另一種照護策略。

### 參考文獻

- 吳慶音、侯菊鸞、許樹珍 (2004)。運用團體懷舊治療減緩一位老年喪偶哀傷反應個案之護理經驗，*榮總護理*，**21** (2)，127-135。
- 吳麗芬、邱愛富、高淑芬、徐畢卿、陳玉敏、陳靜敏等 (2001)。當代老年護理學。台北：華杏。
- 林佩璇 (2000)。質的研究方法。高雄：麗文。
- 陳玉敏 (1999)。回憶療法於老人護理之運用。*榮總護理*，**16** (1)，1-6。
- 陳立新、姚遠 (2006)。老年人心理壓力、應對方式與心理健康關係的研究。*西北人口*，**107**，35-41。
- 潘淑滿 (2006)。質性研究：理論與應用。台北：心理。
- 蔡麗雲、李英芬 (2003)。安寧緩和護理人員的壓力源、壓力反應與調適策略之探討。*安寧療護*，**8** (2)，143-160。
- 蕭秋月、林麗味、葉淑惠 (2004)。運用回憶療法於機構老人照護。*長期照護雜誌*，**8** (2)，133-144。
- 顧雅利、顧超光、顧柔利 (2009)。運用懷舊照片探索一位眷村老年婦女之命經驗，*護理雜誌*，**56** (1)，52-62。
- Bohlmeijer, E., Valenkamp, M., Westerhof, G., Smit, F., & Cuijpers, P. (2005). Creative reminiscence as an early intervention for depression: Result of a pilot project. *Aging and Mental Health*, **9**(4), 302-304.
- Ebersole, P., Hess, P. A., & Luggen, A. S. (2004). *Toward healthy aging: Human needs and nursing response*. St. Louis, MO: Mosby.
- Haber, D. (2006). Life review: Implementation, theory, research, and therapy. *International Journal of Aging & Human Development*, **63**(2), 153-171.
- Haight, B. (2001). Sharing life stories: Acts of intimacy. *Generations*, **25**(2), 90-92.
- Jones, E. D. (2003). Reminiscence therapy for older women with depression: Effects of nursing intervention classification in assisted-living long-term care. *Journal of Gerontological Nursing*, **29** (7), 26-33.

- Jones, E. D., & Beck-Little, R. (2002). The use of reminiscence therapy for the treatment of depression in rural-dwelling older adults. *Issues in Mental Health Nursing, 23*(3), 279-290.
- Kwong, E. W., & Kwan, A. Y. (2004). Stress-management methods of the community-dwelling elderly in Hong Kong: Implications for tailoring a stress-reduction program. *Geriatric Nursing, 25*(2), 102-106.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer publishing.

# **A Case Study: Helping the Elderly Adapt to Stressful Situation Through Reminiscence Therapy**

Pei-Yun Chen

Yu-Chin Hsieh

Kuang- Huei Chen

Yun-Mei Lee

Chyi Lo

## **Abstract**

This case study explores the application of reminiscence therapy to help the elderly adapt to stressful situation. Twelve process recordings of observations and in-depth interviews were completed, and the data were analyzed. The result showed that an elderly subject experienced negative emotions such as anxiety, resentment, ambivalence, and powerlessness when confronted with his son's sudden stroke. After establishing therapeutic relationship with him, we applied the principles of reminiscence therapy to help the subject review special and meaningful events in his life, thereby facilitating his discovery of his innate resource. The process also enabled the subject to reorganize his values and develop coping strategies. Consequently, he gradually accepted the fact of his son's illness, learned to let go, and successfully released his stress.

*Keywords: elderly, reminiscence therapy, stress adaption*

---

Pei-Yun Chen

Hung-Kuang University

Yu-Chin Hsieh

Central Taiwan University of Science and Technology,  
Dayeh University

Kuang-Huei Chen

Da Chien General Hospital

Yun-Mei Lee

Cardinal Tien College of Healthcare & Management

Chyi Lo\*

China Medical University (chyilo@mail.cmu.edu.tw)

## 助人工作者於危機處理過程中的壓力因應與自我照顧

麥麗蓉

### 摘要

危機事件常會帶給校園及相關人員極度的不安，而首當其衝的即是第一線處理的助人工作者，本文的目的是在探討助人工作者於危機處理過程所遭遇的壓力及其因應，與相關自我照顧的議題，作者透過與六位大學校園資深的助人工作者的訪談，以及作者本身多年的實務經驗與觀察，將助人工作者在危機處理過程中最常遭遇的壓力進行描述並探討其因應的方式。作者並呼籲助人工作者在危機處理中要有以下四項積極的自我照顧行動：(一)務必做到危機後的減壓動作，(二)主動尋求專業督導，並建立分享、討論的同儕伙伴與習慣，(三)建構一個安全無虞的工作環境，(四)接受自己的限制、坦然面對成功與失敗。盼能透過本文提醒大學校園的助人工作者能時常停下腳步，駐足省思自己在關懷他人與自我照顧之間的作為。

**關鍵詞：**助人工作者、危機處理、壓力因應、自我照顧

---

麥麗蓉 元智大學通識教學部講師 (gelrmai@saturn.yzu.edu.tw)

「長久以來，我一直比較擅長去關懷別人、照顧他人，  
反倒容易忽略自己的需求。所幸這幾年來，我已進步很多了。」

—Carl Rogers 75 歲時（引自 Skovholt, 2000/2001）

## 壹、前言

當我讀到助人專業領域裡已逝的老前輩 Carl Rogers 於晚年歲月時寫下的這段文字時，讓我有極深的感觸，心中更是五味雜陳。一方面看到原來如 Carl Rogers 也會在照顧他人時，忽略自己的需求，一方面也不禁讓我想到許多在輔導界的朋友（包括我自身在內）疏於自我照顧的情事。

這些年來因著進行大學校園危機處理經驗方面的研究，作者以質性研究半結構式的個別訪談，陸續訪談了六位在大學校園中心理、社工相關背景，並具有五年以上經驗的助人工作者。在訪談過程中，除了蒐集到這些資深助人工作者寶貴的危機處理經驗<sup>1</sup>之外，也看到他們於危機處理過程中遭遇的心理壓力，並且為各個人帶來不同身、心方面的影響。這些危機處理經驗中有成功的，也有失敗的；有歷時短暫的，也有長時間警報不解的。危機事件多數牽涉當事人的人身安全的威脅，在危急中，助人者常被期待在極壓縮的時間之內，與當事人建立信任的關係，並做出專業的判斷與有效的問題解決。不但助人者常需耗損相當大的心力與能量，在一切均以當事人最大利益為優先考量的情況下，助人者極可能將自己置身於龐大的壓力中，而忽略了自我照顧。

近年來陸續有研究開始關注助人工作者在面對特定場境、議題、對象所遭遇的壓力及其因應；例如，安寧護理人員於臨終照顧的處境，在面對死亡的焦慮下，助人者不斷地面對原初自我現身的存在態度與調整（蔡昌雄、蔡淑玲、劉鎮嘉，2006；蔡淑玲，2004）；社工人員於家暴庇護中心面對身心重創的危機個案，產生擔心施暴者威脅、保密、與替代性創傷等壓力，社工人員如果未能覺察與照顧，可能會產生工作倦怠、疏離甚至對個案產生反感情緒（汪淑媛，2006）；諮商師於協助企圖自殺者的過程中因受制於角色期待、倫理法則以及界線的維護，而產生了悲傷剝奪的經驗（李琇婷，2009）。許多研究均提醒助人工作者自我照顧的重要性（李琇婷，2009；汪淑媛，2006；胡峯鳳，2007；蔡昌雄、蔡淑玲、劉鎮嘉 2006；蔡淑玲，2004）。然而，在諸多議題中並未見以危機處理過程中的壓力因應與自我照顧的研究出現。

因此，本文將透過這些資深助人工作者的經驗，以及作者多年的實務經驗與觀察，來探討助人工作者於危機處理過程所遭遇的壓力及其因應，與相關自我照顧的議題。希望透過經驗的分享，使後來者能有較好的因應，以減輕壓力，並做好自我照顧的工作。

---

<sup>1</sup>該訪談已以「諮商員在大學校園中危機處理經驗之初探研究」為題，於 93 年發表於中華輔導學報。



## 貳、危機處理過程中遭遇的壓力與因應

大學校園中較常發生的危機，大致可分為四大類：(一) 精神疾病所引發的突發狀況、自傷或傷人事件；(二) 感情糾紛引發的自傷、傷人與威脅恐嚇等；(三) 性騷擾或性侵害事件的處理；(四) 其他：如課業挫折、壓力過大引發的自傷行為、學生連續意外死亡引起的校園恐慌、家長或校外人士對學校的威脅恐嚇等(麥麗蓉、蔡秀玲，2004)。這些危機通常帶給校園及相關人員極度的不安，而首當其衝的即是在第一線處理的助人工作者。以下就其所遭遇的壓力及其因應分別進行描述與討論。此外，為了幫助閱讀者較能體會當時的狀況，作者亦將呈現六位受訪者的部分訪談稿，文中並以助人者 A、B、C、D、E、F 的代號稱之。

### 一、危機事件本身的張力

助人工作者在危機處理過程中所遭遇的壓力，首當其衝的就是危機事件本身的張力，由於危機事件大多涉及當事人身心上遭遇極大的威脅，當事人大多身陷極大的痛苦、沮喪、受挫、焦慮或憤怒中。因此，陪伴的助人工作者也非常容易溜進龐大的壓力中。以下的描述是助人者 C 在處理一對情侶因分手談判所引發的危機事件，其中的張力令人印象深刻。

「可是男的就在裡面…就說你不要管我…然後摔桌子摔椅子…我還在跟他談判的時候，門就突然開了…然後真的是一溜煙…抓都抓不到…他就從我前面衝出去了…我那時候第一個感覺是…他要衝到五樓去跳樓自殺…所以我…大概這輩子跑最快就是那時候…然後每上一層樓我就看兩旁走廊…看有沒有人…可是他真的是衝得太快…然後我的腳步我實在也沒辦法評估到底到哪裡…我衝上去…然後我就先看…有沒有什麼異樣…就先看有沒有人…沒有…然後看到某一邊完全空蕩蕩…我還往下看有沒有什麼狀況…然後我真的四處看有沒有屍體啊…然後我就再下來…我就想…他到底在哪裡…就這樣一層一層的走下來…」(C048-052)

其實，在實務工作裡許多助人工作者都曾經經驗過危機事件中的張力，如：個案留下遺書不知去向、個案將自己反鎖在屋內拒絕協助、情侶分手導致當事人揚言要傷害對方，甚至暴力相向、助人者緊急被通知前往處理欲跳樓之學生，學生自殺身亡後助人工作者至現場參與處理等。

這種因危機事件的特殊屬性所伴隨而來的壓力，是第一線的助人工作者難以避免的，助人工作者通常在承受極大壓力的同時，仍要以專業的態度，冷靜、沈著的面對問題、解決問題。因此，助人工作者在危機處理過後一定要做好抒壓的自我照顧，以避免產生次級創傷壓力症狀 (Secondary Traumatic Stress)。然而，在實務現象場中助人工作者都會做好抒壓的自我照顧嗎？值得我們多加關心。以

作者本身的經驗，助人工作者有時因忙碌的輔導工作，或組織中沒有減壓的固定流程，很容易忽略在危機事件後進行抒壓的自我照顧。

## 二、危機是否處理妥當的壓力

助人工作者 A、C、D、F 均提到在危機處理過程中會擔心自己處理得好不好，以致於產生很大的壓力。這其中除了助人者的自我期許之外，也反映著他人的期望，期待助人者能在有限的時間與資源之下，充分發揮最有效的協助行動。在這樣的氛圍中，通常會出現各種自我防衛，有時是來自助人者本身的自我防衛，不願去面對自己專業的限制；有時是來自於其它單位的自我防衛，將挫折、焦慮的情緒以指責方式轉嫁到助人者身上。

助人者 F 就提到曾受理校園性騷擾事件的經驗，由於被強制要求接受輔導的騷擾者仍對被騷擾者進行騷擾的行動，因此輔導單位被相關單位揶揄輔導沒有用的挫折經驗。

「其實他來了就是他的責任不是我們的問題，對不對，可是別人會怪我們，認為說他已經來了，那你們這裡是不是有用？沒用？…這也是會造成我們的困難，或者說是煩惱。」(F224)

助人者 B 則憶起其校園在短時間內相繼發生學生意外死亡事件的經驗，當時校園中充滿著各種不安的情緒，並對輔導單位有所期待。

「相關當事人都會有自我防衛，我也是，它的形式很多種，比如說學校單位會覺得學生他忘記了三令五申，那種安全的要求，有些會有某種程度的指責，有些人的作法會是比較冷漠這樣子來區隔，有些人是用罪惡感來取代那種哀傷，專注在罪惡感這件事情…有時候這樣的自我防衛，它…投射的方向可能會到我們這裡來。」(B054)

助人工作者該如何面對這樣的壓力呢？這些資深的助人工作者都有不錯的因應方式。首先，要能夠在事件中隨時覺察自己的情緒，追蹤情緒背後的脈絡，並對自己的情緒做適當的照顧處理。再者，要能瞭解自己的限制並懂得拿捏界線並做區隔。許多助人者常會忽略了本身的有限性，以致於在擴張自己責任的同時，也承受了過重的負擔與壓力。因此，瞭解自己的限制也成為助人者相當重要的自我照顧課題之一。

「…因為比較沒有經驗的話，總是會把它 take personal，這是對我的質疑啊，對輔導工作的否定，或者是，這是老師個人修養的問題啦，都可能是哀傷或危機後的一個反應，一個症狀類似這樣子，把自己變成當事人了，有經驗的話，比較能夠區隔這些事情，然後比較 secure 吧！」(B059)

### 三、專業倫理拿捏與判斷的壓力

由於助人工作所涉及的是當事人的心理健康與生活權益，專業倫理向來是助人工作者所必須遵守的重要核心價值，相信每一位助人工作者都熟稔各項倫理守則中的規範，然而，簡單的規則在實務工作中的實踐，有時會因不同的人、事、環境而拉開了操作的空間。助人工作者要在恪遵倫理守則與考量當事人的需求之間拿捏得當，才可能對當事人帶來最大益處。究竟該如何拿捏？挑戰著助人工作者的專業判斷與經驗，特別是在危機處理的當下，也常形成助人工作者的壓力。

助人者 A、C、D 均遭遇有關諮商員通報責任與當事人期望與需要不符時，如何拿捏的壓力。以下即是助人者 A 提及校內女同學遭男友毆打的暴力事件，當時由於女同學在身、心均受挫的情況下，要求輔導者不要通報家長。助人者在此危急的情況下該如何做出專業判斷呢？

「有一次有一位女孩子到我們這邊來，來的時候..她是從醫院急診出來..然後整個腳跛且腫脹...渾身是傷..然後眼睛也是...反正就是被打的很慘...半邊臉大概都是腫的歪的...然後眼睛也受傷...那時候她是說她跟她男朋友交往，然後個性不合要分手...因為當初他們是住在一塊，然後那個男孩子就開始有一些小的暴力行為，可是到後來就愈打愈厲害...有幾次根本就是用逃的出來...，之前醫院的社工人員也沒有辦法介入...，她只想要讓傷勢復原...並且都拒絕醫院方面的協助...在過程裡面我們是有再跟那女孩子討論過...我們有跟他講說可不可以由她或由我們先告訴父母親說你在學校這邊有遭遇到一些麻煩的事情...，她很不想也不敢讓其父母知道...」(A022-A058)

助人者 A 表示在當時的確有相當大的壓力，然而因著對當事人的高度同理，「...雖然我們有一直跟她講一直勸說...我們還是比較希望當事人至少有一些心理準備的情況下通知她的父母...要怎麼說呢...我不曉得能否算是同理心的一部分...你可以去觀察到其實你如果這麼強力去 push 她跟她父母親講...其實她可能面臨到的不是這件事情的解決，而是她必須以一種很看不起自己，然後很羞愧的那種面貌去面對她的父母親。」(A060-071) 並根據自己的專業經驗，最後基於三方面的評估：(一) 能確認當事人的安全無虞 (二) 同理當事人的需要 (三) 評估通報家長對當事人的問題解決並無立即幫助的情況下，助人者 A 選擇了沒有在第一時間通報家長。事後亦因此取得了當事人極大的信任，使各項協助能順利進行，成功地化解了危機。

作者認為助人工作者在每一個環節所做的考慮都非常的重要，這即是專業判斷。專業判斷是來自於助人工作者對危機的理解，對當事人需求的理解，對整個資源運用的理解。以上述案例而言，助人者 A 理解危機處理中首要注意的即是當事人之安全，而助人者 A 之所以能確認當事人的安全無虞，是基校園中有其長期經營合作良好的危機處理團隊，能提供其照顧當事人安全的後盾，否則，將

使此危機案例的處理難度昇高。

「…我覺得我們在處理那個個案..我們學校組成的那個 team 會讓我比較有信心..而且我們導師..教官啦之間還有總教官、還有我們學務長、我們的溝通，一有訊息互通有無..然後大家願意步調比較一致…我覺得那個 team 會讓我覺得 ok…」(A067)。

「那時候總教官就特地挑選一個教官，他是以前有支援過刑事部份，還有一個教官是比較懂得法上面的事情…其實我都有跟那個女孩子討論過，然後後來我們還確認那時候那女孩子從醫院出來…她有一些女同學願意收容她，可是那些女生住在校外，所以我們有確認過說那些女同學的安全…我們就把她的安置跟生活輔導組協調，把她臨時安置在校內的女生宿舍，因為如果是在校內女生宿舍就會有舍監會監控，對她來講比較好…」(A038)

助人工作者在危急中遭遇專業拿捏與判斷的壓力時而有之，助人者究竟該如何因應呢？作者認為實務經驗的累積是重要的，然而，經驗可以是自身經歷，亦可來自他者，因此，平日同儕之間的討論與支持會很有助益。

#### 四、助人工作者本身受到人身威脅的壓力

助人工作者有時在危機處理事件中亦有可能成為被威脅與恐嚇的對象，因而帶來極大的壓力。在我所訪談的六位資深助人工作者中，就有兩位提到這樣的壓力。助人者 A 是於處理校內女學生遭男友毆打的危機事件中，即成為該男友恐嚇的對象；助人者 E 也曾被患有精神疾病的家長，因不願孩子與助人者接觸而用電話、信件等方式不斷威脅助人者。

「然後他還揚言，說他的意思就是要我們放話給輔導老師，他不曉得是誰，他說一旦被他查出來的話，他就說他要殺他。真的，然後他放話給我，記得兩次都是這樣子」(A091)

兩位助人者當時心中都相當地害怕與恐懼，並表示事情發生後才發現校園安全系統中並沒有特別顧慮到助人工作者的人身安全。作者則認為關於人身安全問題，由於非經常性發生，以致於容易被學校甚至助人工作者本身所忽略，通常要等事情發生後才感到其重要性，然而，亡羊補牢猶可為，萬一不幸真的產生，相信是我們任何人都不願意看到的。

國外研究於訪談 750 位全職的助人工作者後發現，其中 40%的助人工作者表示在他們的職涯中，曾經受過個案身體上的襲擊，49%的助人工作者則曾受到口頭上嚴重的威脅，揚言要傷害他們的健康跟安全。其中，有 28%的人經常或有時擔心那些揚言要傷害他們的威脅會成真 (Skovholt, 2000/2001)。台灣雖尚未有這樣的研究數據，然助人工作者的人身安全議題仍值得我們重視。

助人者 A 於該恐嚇事件發生後，即採取行動於校方重要會議中提案報告，並獲得了校方積極的回應，開始有了各種相關的防護措施，包括於單位裝設警鈴及相關單位互相支援等。

「我們提出來的就是一個諮商人員或學校的訓輔人員，當他處理到一些事件可能會危害到他個人的一些安全的時候，至少學校這邊可以提供給我們什麼樣的一些保障，後來在一個更正式的會議裡，我們副校長當主持的時後，也有做提案討論。我覺得其實蠻好的，就像我們現在有一些單位可以裝警鈴，而我們單位就是其中一個…」(A102)

助人者 A 積極的行動相當值得肯定，也提醒了大家是否也該為自身單位的安全措施，盡一份心，也算是我們對自我照顧的一種實踐。

### 參、積極的自我照顧行動

綜觀上述助人工作者在危機處理過程中所承載的高壓力，相當容易帶給助人工作者生理與心理的影響<sup>2</sup>，面對這些的壓力的影響，每個人自我照顧的方式各不同，包括：寫日記、寫作 (C196、B148)、中藥調理身體 (A244)、找督導討論 (A254)、同儕共同分享與支持 (B128、F231、F233)、關起門來罵兩句，再繼續做該做的 (E082)。覺察與接納自己當下的壓力與感受，並接納自己限制 (B047)，諮商員彼此之間共同討論、有正確思考，相互鼓勵支援 (B40-B43)。其次，有多位受訪者 (B、D、F) 提到信仰對自己的幫助 (麥麗蓉、蔡秀玲，2004)。

檢視以上的自我照顧方式，真是五花八門各有不同。作者回顧自己過去輔導生涯中的自我照顧，常是知道的多，實踐的少，大多在忙碌的學生輔導工作中渡過，助人者 E 也有相同的情形「我好像通常在事件當時，就像我現在是這麼忙，然後旁邊的人都會覺得好恐怖，可是我自己身在其中好像就有點習慣了，是我的負荷力本來就這麼大？還是其實不是？我只是還沒倒下來而已。呵！」(E189)。然而，作者認為面對危機處理所產生的壓力，助人工作者應該要有更積極的自我照顧行動。因此，作者歸納出幾點，以供助人工作者參考：

#### 一、務必做到危機後的減壓動作

助人工作者在處理危機事件的過程中，承受著難以避免的高壓，需要被照顧，Jeffrey T. Mitchell 於 1980 年所提出的減壓團體 (Critical Incident Stress Debriefing, CISD) 是一個有效的方法，它可讓參與者有機會抒發自己在此危機事件之後的想法與情緒，同時聆聽到別人對此事件會出現的反應與症狀 (引自賴念

---

<sup>2</sup>多位助人者提到在危機處理時會出現明顯生理症狀，如反胃、便秘、拉肚子、體重遽減。長期處理壓力中也明顯感受到健康受損，至於疲憊感、焦慮、緊張則是在危機處理時常有的感受。

華，2004)。最有效的實施時機是在危機事件發生後 72 小時內，透過以下七步驟進行。(一) 簡介：介紹成員，大略說明減壓團體的過程。(二) 蒐集資料：帶領者以開放式問句提問，主要是讓成員說出這件事情的事實是什麼？(三) 想法：當你聽到這件事情時，你出現的第一個想法為何？(四) 反應：在這整個事件中，讓你感到最糟糕的部分為何？(五) 症狀：幫助成員去討論自己生理或心理的痛苦狀態。(六) 教導：症狀正常化是這階段最重要的任務。(七) 重新出發：幫助參與者對這件事在心理上做一個結束。

## 二、主動尋求專業督導，並建立分享、討論的同儕伙伴與習慣

危機處理過程中時常挑戰者助人工作者的專業判斷，也容易形成助人者的壓力，特別是對於助人新手以及年資較淺者（胡峯鳳，2007）。因此，透過專業督導的支持與協助是非常需要的。除此之外，平日同儕之間正式或非正式地分享，均有助於專業經驗的交流。許多研究均支持助人者與工作同儕溝通，彼此交換面對困難時的反應，在工作中形成友善、安全的同儕支持團體，能減少專業助人者替代性創傷的產生（邱秀琳，2005；鍾思嘉，2001；Palm, Polusny & Follette, 2004; Palm, Smith & Follette, 2002）。Pearlman 和 Mac Ian (1995) 的研究亦發現助人者能與工作同儕討論個案，利用工作片段與工作同儕說說話、簡短互動，並在互動中獲得同儕一般性的督導，均對助人者極有幫助。而依據作者的觀察，目前大學校園中輔導單位的督導體系尚未建制完備，除了在此呼籲各校能積極建構單位的專業督導系統之外，也鼓勵輔導工作者建立自己平日可分享、討論的工作伙伴與討論的習慣。

## 三、建構一個安全無虞的工作環境

要求一個安全無虞的工作環境應是助人者自我照顧的基本要件之一。一個安全無虞的工作環境，在硬體空間方面，例如諮商室中裝置警報器、設置助人者不受個案干擾的休息室、提供咖啡機、輕柔的音樂和舒適的沙發；在軟體方面，例如與校園相關單位建立互相支援的安全網絡、助人工作者的個案量與所接個案的題材能做適合的調整與分配，以避免任一助人者有負荷過重的情形產生。這些都值得我們主動地來檢視，並促動所屬工作單位的重視，以維護專業生命的延續。

## 四、接受自己的限制、坦然面對成功與失敗

許多助人工作者在危機處理的過程中會擔心自己處理的好不好，也常將危機處理的成功與失敗之責放在自己身上，以致於產生很大的壓力。從訪談的過程中，我發現這些資深的助人工作者都提及自己從新手漸漸成為資深工作者後，會減少這種普遍性的專業焦慮感。因為隨著經驗的累積以及對事實有更清楚理解之

後，助人工作者漸能領悟，自己就像醫生一樣，也有治不好的疾病。與其做個「一百分」的助人者，不如做個「表現夠好」(good enough)的助人者，學習設限，有底線，並且敢於對不合理的要求說不，也是助人工作者需要學習的自我照顧課題之一。

## 肆、結語

助人工作有其美好的性質，然而，我們有時也會忽略了實務工作也可能傷害到它的專業人員。希望透過這篇文章能提醒輔導界的伙伴，若我們能時常停下腳步，駐足省思自己在關懷他人與自我照顧之間的作為，我相信我們的專業生涯將能繼續充滿活力，長長久久，不僅受助人受惠，自己也受惠。

## 參考文獻

- 李琇婷 (2009)。諮商師的悲傷剝奪經驗研究：以協助企圖自殺者為例。淡江大學教育心理與諮商研究碩士論文，未出版，台北。
- 汪淑媛 (2006)。家暴婦女庇護中心工作者情緒張力與因應策略。《社會政策與社會工作學刊》，10 (1)，189-226。
- 邱琇琳 (2005)。專業助人者之替代性受創與因應策略：以公部門家防社工為例。台灣大學社會工作學所碩士論文，未出版，台北。
- 胡峯鳳 (2007)。大專院校諮商師替代性創傷、自我照顧及組織脈絡之相關研究。國立暨南國際大學輔導與諮商研究所碩士論文，未出版，南投。
- 麥麗蓉、蔡秀玲 (2004)。諮商員在大學校園中危機處理經驗之初探研究。《中華輔導學報》，15，97-122。
- 蔡昌雄、蔡淑玲、劉鎮嘉 (2006)。死亡焦慮下的自我照顧。《生死學研究》，3，133-164。
- 蔡淑玲 (2004)。關懷的功課：安寧護理人員的自我照顧。南華大學生死學研究所碩士論文，未出版，嘉義。
- 賴念華 (2004)。大學校園自殺事件後的危機處遇策略。中國輔導學會 2004 年年會暨學術研討會，台北。
- 鍾思嘉 (2001)。專業助人者的替代性創傷與因應策略。彰化師範大學教育部學生輔導支援中心舉辦之「九二一震災心理復健學術研討會發表實務論壇與實務方案」學術研討會，彰化。
- Palm, K. M., Polusny, M. A., & Follette, V. M. (2004). Various traumatization: potential hazards and interventions for disaster and trauma workers. *Prehospital and disaster medicine*, 19(1), 73-78.
- Palm, K. M., Smith, A. A., & Follette, V. M. (2002). Trauma therapy and therapist self-care. *Behavior Therapist*, 25, 40-42.

Pearlman, L. A., & Mac Ian, P. S. (1995). Vicarious traumatization: An empirical study of the effects of trauma work on trauma therapists. *Professional Psychology, 26*(6), 558-565.

Skovholt, T. (2001). 助人工作者自助手冊（劉小菁譯）。台北：張老師文化。（原著出版於 2000）



# **Helper's Stress Management and Self-care During Crisis Intervention**

Li-Jung Mai

## **Abstract**

Campus crisis often strongly impact helpers, leaving those involved feeling extremely anxious. This study explores issues relating to a helper's stress management and self-care during crisis intervention. Six senior helpers working at various university campuses were interviewed. In addition, based on the author's professional experiences and personal observations, the most common stressor that occur during crisis intervention and the various responses are delineated and discussed. Specifically, helpers should adopt four self-care steps during crisis intervention: 1.debrief after crisis intervention, 2.seek professional supervision and establish peer supervision, 3.construct safe working conditions and 4.accept one's limitation, including success and defeat. The goal of this article is to remind university campus helpers to maintain balance between caring for others and self.

*Keywords: helper, crisis intervention, stress coping, self-care*

---

Li-Jung Mai

Yaun Ze University (gelrmai@saturn.yzu.edu.tw)

## 受督導者背景變項、不安全依附風格與督導滿意度之研究

王素瑩 連廷嘉\*

### 摘要

本研究旨在探討督導中，督導雙方性別配對的受督導者在依附行為、滿意度上有無交互作用，並分析受督導者不安全依附行為與督導滿意度兩者之關係。本研究使用「受督導者依附行為量表」與「受督導者督導滿意度量表」為研究工具，採調查法以國內 327 名學校單位和社區機構的準諮商師與實務工作者為研究對象進行調查。調查所得結果分別採用單因子變異數分析、二因子多變項變異數分析、二因子變異數分析、積差相關及多元迴歸等統計方法加以分析。研究結果如下：

- 一、督導雙方性別配對在不安全依附上無交互作用；在主要效果方面，不同性別的受督導者在不安全依附上有主要效果存在，男性受督導者的抗拒依附行為高於女性，而不同督導員的性別則在不安全依附上無主要效果存在。
- 二、督導雙方性別配對在督導滿意度上無交互作用；在主要效果方面，不同性別的受督導者在督導滿意度上有無顯著差異存在，不同督導員的性別亦在督導滿意度上也無主要效果存在。
- 三、受督導者不安全依附行為中，焦慮依附和害怕依附與督導滿意度間有顯著負相關。
- 四、受督導者的焦慮依附和害怕依附能有效預測其督導滿意度，解釋力達 15%。

**關鍵詞：**受督導者、不安全依附、督導滿意度

---

王素瑩 台東大學教育學系

連廷嘉\* 新竹教育大學教育心理與諮商學系助理教授 (ltjia1970@yahoo.com.tw)

## 壹、緒論

諮商師的養成過程中，接受專業督導是促使新手諮商師熟練諮商技巧，以及提升諮商效能的重要途徑之一，因此，國內的諮商師的制度或法規中，皆明訂諮商師在訓練過程中需接受固定時數的督導，以確保諮商品質。回顧督導實務的發展，十年前諮商實務界對督導的重視或落實均是乏善可陳，只有少數幾位在大學開設諮商相關課程的教師會在諮商實務訓練中督導，依循自己以往被督導的經驗來督導學生，未曾接受完整的督導訓練（王文秀，2003），而近年來諮商訓練督導已被視為諮商實習課程的主角，不僅實習機構需要接受審查，督導人員的專業資格也需要接受審查，如此才能發揮督導效能。同樣地，督導研究的發展，早期只是理論的比較與運用（施香如，1999），也是近十年來才蓬勃發展，督導成為諮商輔導領域中重要的研究議題，學術界或實務界也紛紛從不同的角度來探討督導的歷程與效能（徐西森，2005；許雅惠、廖鳳池，2009）。

諮商督導是督導員與受督導者共同建構之學習歷程，因此，督導若要能順利進行必須同時兼顧到督導員的特質和作法，以及受督導者的特質與需求。國外早期研究比較偏向於諮商理論的延伸與擴展，甚少考量受督導者需求，到了1980年代，系統取向督導模式才開始注意到受督導者的個人特質對督導關係的影響，後續研究也紛紛從受督導者角度探討其特質對於督導各個面向的影響（Shechman & Wirzberger, 1999）。國內的研究取向亦是如此，除了徐西森（2005）等學者的研究聚焦於督導人員之訓練與能力外，也開始以微觀的方式探究督導歷程的轉變（許雅惠、廖鳳池，2009），或者從受督導的角度來探討督導的滿意度（連廷嘉，2008）。

從受督導者的角度來看督導需求，督導滿意度成了督導效能最直接的指標。督導滿意度涵蓋了受督導者、督導員和督導歷程（Whitman, 2005），從中可以得知受督導者對於督導的綜合知覺與感受，包括對諮商能力提升與否的自我評價、對督導員的評價以及對整個督導互動歷程的主觀感受。可見，督導滿意度是測量督導品質的重要指標，除了代表督導服務的效果之外，也影響其諮商效果。尤其，在現今講求顧客至上的原則上，在諮商督導中，對於受督導者所提供的服務品質更是應該受到重視，因為督導滿意度是受督導者綜合各個面向，對於督導品質的整體評價，舉凡督導歷程中的人際互動關係、對督導員的專業評價等，所有在督導歷程中的感受，最直接反映在其督導滿意度當中。因此從受督導者的滿意度中，能瞭解諮商督導是否符合受督導者的需求與期望。

研究者相信，督導歷程中的正向滿足，將涵養受督導者對於諮商輔導工作的熱忱和學習的動機，進而影響督導的效能；瞭解督導滿意度的高低，督導雙方能夠立即反思督導歷程中的各個環節，調整各自的步調和策略，尋找互動的平衡點。督導滿意度關係著受督導者是否能認真的接受督導，完成學習（Ladany, Hill, Corbett & Nutt, 1996），也就是說，受督導者的滿意度可能是督導的歷程變項，影響督導及諮商的結果，督導滿意度雖然不是督導效能的充分條件，但卻是必要條

件。

依附系統形成個人解釋關係經驗的能力，影響個人對於親密關係的接受程度，也影響個人向他人尋求協助的方法，理解受督導者依附風格的內部運作模式，可以增進我們對於督導中的動力及學習過程的理解，建立穩定的同盟關係，當督導關係是強固的，受督導者成功學習的機會便會增加 (Bennett & Saks, 2006)。Pistole 和 Watkin (1995) 率先界定督導員與受督導者間存有依附關係，他們提出依附行為的重要特性為「依附行為導致某人與比自己更強壯、優秀、有智慧的另一個體維持親密關係」，如此看來，受督導者對於比自己優秀的督導員應也存有依附行為，瞭解受督導者的依附關係，可以預防諮商督導過程中可能發生的困境。至於，督導中的挫折與困境，有時來自於督導員無法像母親般給受督導者支持與關懷。可見，督導員與受督導者間的關係，正如母親與子女的關係一樣，受督導者在專業領域上對於督導員的依賴，如同子女對主要照顧者的依附，依附理論提供一個解釋，讓研究者去瞭解人際特質如何影響督導結果 (Kim & Birk, 1998; Neswald-McCalip, 2001)，但這方面的研究仍然很缺乏，需要更多的實徵研究支持。基此，本研究想了解督導中的依附行為對督導滿意度的關聯和影響如何？有待進一步收集實證資料加以釐清，提供國內實務工作者在進行督導時的依據。

性別角色刻板印象與性別差異是國外社會心理學者的兩個主要性別研究議題 (李美枝、鐘秋玉, 1996)，隨著後現代的思潮，性別、種族、權力、階級和文化是相當被重視與討論的議題 (林碧雲, 2008)。當然督導也不例外，關注上述的議題如何發生、如何解決以及如何應用在督導的過程中 (林佩儀, 2006)。可見，諮商督導的發展過程中，明顯受到全球化的影響，重視「性別主流化」，有效對自己進行性別議題檢視，督導雙方彼此尊重與包容，如此督導才能跨越性別或權力的糾葛，建構理想的督導關係。

性別對於諮商督導關係的影響，一直是學者們討論的議題，但至今仍未有定論。督導雙方的性別會影響督導中的權力與介入 (Nelson & Holloway, 1990)，而男女的特質差異也會影響其在督導互動中的表現或覺察，Long等人的研究便發現，和男性受督導者相較，女性受督導者覺察自己的督導員有較多的自我揭露 (Long, Lawless, & Dotson, 1996)。林佩儀 (2005) 回顧過去的研究，認為督導員和受督導者對於彼此性別的角色期待、特質期待、溝通風格、權力使用、性取向等，都可能影響督導關係或督導目標。Worthington和Stern (1985) 發現無論是督導員或受督導者，男性所評定的督導關係皆優於女性，Worthington和Stern更進一步針對督導雙方的性別配對研究，發現受督導者對督導關係品質的覺察會受到性別配對的影響，受督導者認為他們和同性別的督導間有較親密的關係，但是當督導雙方不同性別時，受督導者的獨立性較強 (Putney, Worthington & McCullough, 1992)，可見督導關係的親密與受督導者的獨立性可能有所衝突。因此，本研究企圖針對此議題加以探討，瞭解督導雙方的性別配對是否會影其督導的依附行為或滿意度。

基於上述原因，本研究欲探討督導雙方的性別配對是否會影其督導的依附行為或滿意度，並進一步分析受督導者的不安全依附風格對督導滿意度是否具解釋力。本研究的研究目的如下：

- 一、探討督導員的性別和受督導者的性別對受督導者的依附風格是否有交互作用。
- 二、探討督導員的性別和受督導者的性別對受督導者的滿意度是否有交互作用。
- 三、分析受督導者依附風格與督導滿意度之相關。
- 四、分析受督導者依附風格對督導滿意度之預測力。

## 貳、研究方法

### 一、研究對象

本研究之受試者可分為準諮商師和實務工作者兩個部分，均在 1 年內接受固定的督導員督導。準諮商師部分，以碩士班兼職實習或全職實習的研究生為主，實務工作者方面，以生命線、張老師、家庭教育中心等社區機構中的實務工作者為主，合計 327 名。本研究主要是採用調查問卷的方式，事先徵詢受試者的同意，然後將問卷寄至受試者，待受試者填答完後再寄回。

### 二、研究工具

#### (一) 受督導者依附行為量表

本研究採用楊書毓和連廷嘉 (2008) 為督導情境所編製的「受督導者依附行為量表」來測量受督導者對於督導員的依附行為。該量表係根據 Bartholomew 和 Horowitz (1991) 的人際依附風格分類理論及督導理論編製而成。本量表以不安全依附為主軸來命題，共十六題，分為焦慮層面、害怕層面、抗拒層面，各分量表分數越高代表受試者傾向不安全依附。焦慮依附層面在測量在督導依附當中，對於自己諮商能力是否缺乏信心，面對督導員展現過度的熱情與積極，過度親近督導員；害怕依附層面則是在測量在督導依附當中，對於自己諮商能力是否缺乏信心，逃避跟督導員太過親近的行為；抗拒依附層面，則是測量督導依附當中，自己對諮商能力是否具有過度信心，認為自己有能力解決，但對督導員保持負向態度，不特意與督導員拉近距離，不需要督導員的建議。本量表各層面信度為 .697 至 .873 間，並以王慶福 (1995) 的「人際依附風格量表」作效度檢核，效標關聯效度介於 .478 至 .526 間，具有不錯的信、效度。

#### (二) 督導滿意度量表

本研究採用 Ladany、Hill、Corbett 和 Nutt (1996) 年所編製的「督導滿意度量表」，在於測量受督導者所知覺到整體的督導品質與效果是否感到滿意。全量

表共八題，採用 Likert 四點量尺記分，分數越高表示對督導越滿意，反之亦然。本量表的整體內部一致性信度在國外的研究介於 .96 到 .97，在國內連廷嘉（2008）曾以此問卷調查國內受督導者，發現內部一致性係數達 .87，具有不錯的信度，適用於調查國內的督導滿意度。

### 三、資料處理

- (一) 以二因子多變項變異數分析比較督導雙方性別配對的受督導者對其督導員的依附行為是否有所差異，分析交互作用的目的是在於測量受督導的性別在所呈現之主要效果，是否因督導員的性別不同而有所改變。
- (二) 以二因子變異數分析督導雙方性別配對的受督導者對其督導員的滿意度是否有所差異。分析交互作用的目的是在於測量受督導者的性別在所呈現之主要效果，是否因督導員的性別不同而有所改變。
- (三) 以積差相關分析受督導者依附風格與督導滿意度間的關係。
- (四) 以多元迴歸分析探討不安全依附風格對督導滿意度的預測力。

### 參、研究結果與討論

#### 一、督導員性別與受督導者性別對受督導者依附行為之交互作用

本研究先以二因子多變量變異數分析進行督導員、受督導者性別配對的交互作用分析（如表 2），結果發現督導雙方性別的交互作用對於受督導者的依附行為影響未達顯著（ $\Lambda = .997, p > .05$ ）；在主要效果方面，不同受督導者性別在不安全依附上有主要效果存在（ $\Lambda = .974, p < .05$ ），男性受督導者的抗拒依附行為高於女性，而不同督導員性別則在不安全依附無主要效果存在（ $\Lambda = .999, p > .05$ ）。意即，受督導者本身性別才是造成其不安全依附行為差異的因素，督導雙方性別的配對對於安全依附關係的建立並無適配性存在。

這個結果在國內外並無相同的研究可供比對，但可與 Worthington 和 Stern (1985) 的督導關係研究做比較，該研究將配對分為四類（男督導員-男受督導者、男督導員-女受督導者、女督導員-男受督導者、女督導員-女受督導者），「男督導員-男受督導者」的配對所知覺到的督導關係比「女督導員-女受督導者」較佳，而本研究卻發現，督導員、受督導者性別配對並無交互作用存在。其可能的原因，該研究年代距今 25 年，當初督導的發展尚未純熟，可能受性別刻板印象較深，故受督導者在督導依附行為上的性別差異可能受督導人員的性別差異所影響，然近年來兩性平權意識提升，能夠相互尊重，以及諮商心理師專業的推動與認同，督導人員的專業、特質或風格遠遠超過性別的因素，因此造成性別的配對差異沒有對依附行為產生影響。

再從表 1、表 3 可知，男女性受督導者在焦慮、害怕依附行為上沒有顯著差

異，但是男性的受督導者在抗拒依附上顯著高於女生 ( $F = 4.045, p < .05$ )。這樣的結果，呼應有關性別與人際依附風格的類似研究 (林鑫琪、蔡素妙 2007)，他們的研究也指出男生在抗拒依附較男性為高。可能的原因是男性受督導者可能對自己的諮商技巧較有自信，即使碰到諮商工作上的問題，也認為自己就能解決問題，不太需要督導員的協助。一般而言，男性獨立、理智、不輕易依賴他人，有自我肯定的能力，而女性較缺乏信心，易緊張不安，放在督導關係中，男女性對於督導關係的處理，仍然受到先天性別特質或是後天性別文化的影響，以不同的方式展現了其不安全依附的行為。因此，督導員更應該清楚覺察這些差異，提供適切的督導作為 (Gilbert & Scher, 1999)。

至於，為何督導員的性別並沒有對於受督導者的依附造成影響，在國內外並無相同的研究可供比對，不過從國內一些性別角色的文獻中一窺端倪，早期傳統社會由於分工需要，對男女兩性各有不同的需求和期待，導致角色僵化，衍生「男尊女卑」等性別角色刻板印象 (謝臥龍, 1995; 羅瑞玉、徐西森、連廷嘉, 2002)，然而女權運動漸漸抬頭，重視兩性化的性別角色，對於督導人員的期待可能個人的專業差異甚過於性別的差異，也造成性別差異的影響不大。

表 1 不同性別受督導者依附風格的平均數與標準差

	焦慮依附		害怕依附		抗拒依附	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
男	20.19	5.272	18.45	5.275	22.19	4.690
女	19.15	4.803	17.68	5.562	20.94	4.332
總和	19.35	4.905	17.83	5.509	21.18	4.423

表 2 不同性別的受督導者、督導員在依附風格之二因子多變量變異數分析摘要表

變異來源	<i>df</i>	<i>SSCP</i>			<i>A</i>	<i>p</i>
受督導者性別(A)	1	66.656	52.696	70.474	.974*	.038
		52.696	41.660	55.714		
		70.474	55.714	74.511		
督導員性別(B)	1	.031	.297	-.283	.999	.977
		.297	2.867	-2.734		
		-.283	-2.734	2.608		
A×B	1	15.436	19.070	-6.301	.997	.815
		19.070	23.558	-7.784		
		-6.301	-7.784	2.572		
誤差	316	7633.203	4523.016	-1063.805		
		4523.016	9513.361	-2083.138		
		-1063.805	-2083.138	6118.169		

\* $p < .05$

表 3 不同性別受督導者依附風格的單因子變異數分析摘要表

		<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
焦慮依附	組間	54.480	1	54.480	2.273	.133
	組內	7693.418	321	23.967		
	總和	7747.898	322			
害怕依附	組間	29.865	1	29.865	.984	.322
	組內	9740.810	321	30.345		
	總和	9770.676	322			
抗拒依附	組間	78.408	1	78.408	4.045*	.045
	組內	6221.815	321	19.383		
	總和	6300.223	322			

\*  $p < .05$

## 二、督導員性別與受督導者性別對受督導者督導滿意度之交互作用

研究者以二因子單變量變異數分析來考驗督導雙方性別配對在受督導者滿意度上的差異。表 5 為受督導者、督導員性別在督導滿意度上的二因子變異數分析摘要表。結果發現，督導雙方的性別對於受督導者所覺察的督導滿意度交互作用並沒有顯著效果 ( $F = .229, p = .633$ )，表示不同性別的受督導者其所覺察的督導滿意度不會因為督導員的性別而有所差異。因為兩者無交互作用，只針對個別變項進行主要效果，結果也發現受督導者性別和督導員性別二個主要效果也都未達顯著 ( $F = .291, p = .590$ ； $F = .026, p = .873$ )，顯示督導雙方的性別都不會影響受督導者的督導滿意度。

國內尚無以正在接受督導的受督導者為研究對象，探討督導員和受督導者雙方性別配對影響督導滿意度的研究，故僅能以黃政昌、吳麗娟（1998）的模擬研究來加以探討，該研究探討準諮商師和督導員性別之間到底有沒有適配性關係的存在，結果發現並無所謂的同性配對（男準諮商師-男督導員；女準諮商師-女督導員）或異性配對（男準諮商師-女督導員；女準諮商師-男督導員）的情形存在，與本研究的結果相近。可能的原因是因為滿意度是受督導者對督導品質的綜合性評價，或許傳統的期待偏見，受督導者會在督導過程中抗拒，尤其是男性受督導者面對女性督導人員 (Seem & Johnson, 1998；Twohey & Volker, 1993)，但在本研究中，也許會忽略了某些性別特質在督導歷程中可能有的差異感受，也可能是因為諮商專業發展愈趨成熟，督導員和受督導者清楚彼此的角色任務與功能，其性別特質差異可能在良性的專業溝通後，逐漸弭平，遂造成督導員性別與受督導者性別對受督導者督導滿意度無顯著上的差異。



表 4 不同性別的受督導者、督導員在督導滿意度的細格平均數與標準差摘要表

	督導員性別	人數	督導滿意度	
			平均數	標準差
男性受督導者	男	26	24.31	6.436
	女	36	24.77	4.540
	小計	62	24.58	5.372
女性受督導者	男	85	25.05	4.979
	女	173	24.82	4.963
	小計	258	24.90	4.960
整體	男	111	24.88	5.333
	女	209	24.81	4.882
	總計	320	24.83	5.035

表5 不同性別的受督導者、督導員在督導滿意度之二因子變異數分析摘要表

變異來源	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
受督導者性別(A)	7.433	1	7.433	.291	.590
督導員性別(B)	.653	1	.653	.026	.873
A×B	5.852	1	5.852	.229	.633
誤差	8075.914	316	25.557		
總數	205449.586	320			

### 三、受督導者依附風格與督導滿意度之多元迴歸分析

由表 6 中可發現，焦慮依附、害怕依附行為與受督導者的滿意度間有顯著負相關，意即當受督導者在焦慮依附或是害怕依附行為分量表上的分數越高，其對於督導整體的滿意度是較低的，但是抗拒依附行為與受督導者滿意度間則無顯著關係存在。在探討督導依附行為對滿意度的預測力的強迫多元迴歸分析中（如表 7），發現焦慮依附與害怕依附可以有效的預測督導滿意度，共可解釋的整體變異量為 15%。進一步由  $\beta$  值分析，發現害怕依附的  $\beta$  值為  $-.42$ ，顯示受督導者的害怕依附行為愈高，則受督導者的滿意度愈低。由此可推測，受督導者若對於自我和他人（督導員）都具有負向意念，在自我效能低落又不願主動尋求協助的狀況下，其在督導歷程中的收獲有限，督導滿意度也隨之下降了。這個研究支持了 Kim 和 Birk (1998) 的研究發現：「對關係感到憂慮的受督導者，其督導滿意度較低」。

表 6 依附風格與督導滿意度之積差相關分析摘要表

	焦慮依附	害怕依附	抗拒依附	滿意度總分
焦慮依附	1			
害怕依附	.540**	1		
抗拒依附	-.150**	-.274**	1	
滿意度總分	-.174**	-.391**	.103	1

\*\* $p < .01$

表7 焦慮依附、害怕依附風格與督導滿意度之多元迴歸分析摘要表

	<i>B</i>	<i>Beta</i>	<i>t</i>	顯著性	<i>F</i>
焦慮依附	.054	.053	.866	.387	29.741
害怕依附	-.381	-.420	-6.917	.000	

整體模式  $R^2 = .155$      $\text{adj } R^2 = .150$      $p = .000$

## 肆、結論與建議

### 一、結論

(一) 督導雙方性別配對在不安全依附無交互作用，受督導者本身性別才是造成其不安全依附行為差異的因素，而不因督導員的性別而有所影響，男性受督導者傾向以抗拒行為展現自己的不安全依附。

本研究發現督導雙方性別配對在不安全依附無交互作用，不同性別的受督導者對於督導員的依附行為有所差異，男性受督導者傾向以抗拒行為展現自己的不安全依附。換言之，面對擁有專業優勢的督導人員，男性與女性受督導者皆難免會焦慮、防衛，但是男性傾向於相信自己是有力量的，喜歡獨立工作，不輕易依附督導員，以抗拒行為展現自己的不安全依附情感。

(二) 督導雙方性別配對在受督導者督導滿意度上無交互作用，男女性的受督導者在督導滿意度上無差別，且不因督導人員的性別而有所影響。

本研究發現，督導員性別與受督導者性別對受督導者督導滿意度無交互作用。進一步分析中發現，在主要效果上，不同性別的受督導者在督導滿意度上無顯著差異；督導員的性別之不同對受督導者督導滿意度上亦無顯著差異。可見，督導滿意度不會因督導人員之性別或受督導者之性別因素所影響。

(三) 受督導者的不安全依附對其督導滿意度有顯著預測力

本研究發現，受督導者的不安全依附與督導滿意度有很大的關聯，害怕依附、焦慮依附與督導滿意度呈現負相關，且焦慮依附與害怕依附能有效預測督導滿意度，解釋力達 15%。換言之，對督導關係較不具信心，尤其是因此感到害怕

的受督導者，督導滿意度較差。督導人員若能了解受督導者的不安全依附風格，找到和其相處互動的模式，建立適切的關係，才能預防督導過程中可能產生的困境。

## 二、建議

### （一）受督導者應屏除性別刻板印象，尋找合適的督導員且適切溝通

雖然今日社會兩性平等，但是許多關於性別的刻板印象仍舊深植於受督導者心中，例如：和相同性別的督導員比較不會有隔閡等。但由本研究的結果發現，督導雙方的依附關係決定權在於受督導者的身上，受督導者本身的性別特質會影響其對於督導員的依附行為，但不會受到督導員的性別所影響，可見先前的性別刻板印象已經慢慢在調整當中，對受督導者的影響可能是個人特質或風格，而非僅僅是單一的督導性別。因此，受督導者在尋找督導員時，不應著眼在同性或異性上，而應反求諸己，屏除掉對性別的刻板印象，與督導員針對彼此文化、觀念上的差異做溝通，協調彼此督導模式、督導任務的一致性，才是確保督導關係穩定的不二法門。

### （二）受督導者應覺察自己的不安全依附，修正內在運作模式，提升督導滿意度

由本研究中發現，受督導者害怕依附、焦慮依附等不安全依附與督導滿意度呈現負相關，且焦慮依附與害怕依附能有效預測督導滿意度，因此，若能有效調整自己的依附型態，可以提升督導的滿意度與督導效能。從焦慮依附與害怕依附的本質來看，主要是對自己持負面的看法，焦慮依附傾向於過度依賴，而害怕依附卻選擇逃避方式來因應，此二種均會影響其督導效能。然而在督導中的依附關係，也深受早期兒時的依附型態和成人的依附型態所影響，所以受督導者應該檢視自己早期依附經驗，是否有不適當的依附型態，倘若有許多不安全依附的行為，可能需要進行個人化的調整，修正自己的內在運作模式，才能在現實生活中的人際關係取得平衡，進而在督導關係中呈現安全的依附，願意面對自己的困境與挫折，真誠和督導員討論其建議與協助，自然而然滿意度就會提升，督導效能亦能有效發揮。

### （三）督導員應了解不安全依附的成因，並提供適切的協助

本研究發現不同性別的受督導者對於督導員的依附行為有所差異，從事諮商教育的督導人員，應針對受督導者性別差異所形成的不安全依附原因予以輔導，並調整自己的督導方式，例如：給予女性受督導者較多的溫暖支持，給予男性受督導者較多獨立發揮的空間。除此之外，督導人員應該就不同發展階段的受督導者需求，給予不同的督導內容，或調整督導風格，提供適切的協助，才不會讓這些第一線的助人工作者或未來的諮商師處於不安全的互動循環之中，喪失了其精進的動機。

#### (四) 未來研究可以多元的面向來評鑑督導效能

督導滿意度是督導效能的指標之一，然而有時滿意並不完全等於有效。因為，督導員經常賦有評分者的角色，其對於「專業的諮商師」看法，不同於受督導者的考量，也許受督導者與督導員之間之依附情感可能會影響受督導者自評的專業發展，但可能與督導人員所認為的受督導者之專業發展可能會有些許的不同，建議日後研究可以將督導員對受督導者的評量納入變項考量，從督導員的角度來了解督導雙方的依附關係是否會對督導效能產生影響。此外，諮商督導最後的目標是提升諮商師的諮商效能，而最直接展現諮商師的諮商效能應該是前來求助的當事人，或許也可以從當事人的角度來評估督導效能。

#### (五) 未來研究應同時考量督導雙方的個人特質和依附風格

諮商督導關係是一段人際互動歷程，人與人的交往互動，一定是雙向的反應與回饋，如果能同時考量彼此性格的適配性，並調整彼此對於督導的焦點，應該能使督導達到事半功倍的效果。本研究僅以受督導者的個人背景、依附風格為調查變項，建議日後研究能夠調查督導人員的特質，進一步探究督導雙方在各個面向是否有適配性存在，或者針對不同諮商年資與不同專業背景受督導者探討兩者之交互作用；以及考量深度訪談的方式，了解雙方的特質如何影響諮商的歷程與效能。

(本論文係台東大學教育研究所諮商心理碩士班之碩士論文的部分內容，在連廷嘉教授指導下完成)

### 參考文獻

- 王文秀 (2003)。回首向來蕭瑟處，歸去也無風雨也無晴。《應用心理研究》，19，29-31。
- 王慶福 (1995)。大學生愛情關係徑路模式之分析研究。國立彰化師範大學輔導研究所博士論文，未出版，彰化。
- 李美枝、鐘秋玉 (1996)。性別與性別角色析論。《本土心理學研究》，6，260-299。
- 林佩儀 (2005)。督導中的性別與文化議題。《諮商與輔導》，237，29-34。
- 林佩儀 (2006)。女性主義取向與多元文化督導取向的結合。《諮商與輔導》，252，24-28。
- 林碧雲 (2008)。全球化對性別平等教育的影響及其對台灣的啓示。《當代教育研究》，16 (3)，31-57。
- 林鑫琪、蔡素妙 (2007)。大學生性別角色與人際依附關係之分析研究。《教育暨外國語文學報》，5，35-50。
- 施香如 (1999)。循環發展督導模式的建構與應用。《輔導季刊》，35 (2)，8-11。
- 徐西森 (2005)。不同背景變項督導人員諮商督導能力之差異研究。《諮商輔導學報》，12，125-158。

- 許雅惠、廖鳳池 (2009)。督導回饋對受督導者之衝擊與諮商行為影響之研究。  
**新竹教育大學教育學報**，**26** (1)，63-92。
- 連廷嘉 (2008)。諮商督導工作同盟關係與受督導者滿意度之相關研究。**新竹教育大學教育學報**，**25** (2)，33-64。
- 黃政昌、吳麗娟 (1998)。準諮商員性別、督導員性別及支持程度對準諮商員知覺督導滿意度、接受督導意願及自我效能之影響研究。**師大學報**，**43** (1)，87-119。
- 楊書毓、連廷嘉 (2008)。**督導歷程中受督導者依附行為與督導效能知覺之關係研究**。台灣輔導與諮商學會年會暨學術研討會，彰化。
- 謝臥龍 (1995)。輔導中的性別偏見。**婦女與兩性研究通訊**，**35**，10-11。
- 羅瑞玉、徐西森、連廷嘉 (2002)。台灣地區青少年性別角色態度之探討研究。**高雄應用科技大學學報**，**32**，685-723。
- Bartholomew, K., & Horowitz, L. M. (1991). Attachment styles among young adults: A test of a four-category model. *Journal of Personality and Social Psychology*, *61*(2), 226-244.
- Bennett, S., & Saks, L. V. (2006). A conceptual application of attachment theory and research to the social work student-field instructor supervisory relationship. *Journal of Social Work Education*, *42*(3), 669-682.
- Gilbert, L. A. & Scher, M. (1999). *Gender and sex in counseling and psychotherapy*. Needham Heights, MA: Allyn & Bacon.
- Kim, S. H., & Birk, J. M. (1998). *Influence of trainee attachment on counselor supervision*. Paper presented at the American Psychological Association Annual Convention.
- Ladany, N., Hill, C. E., Corbett, M. M., & Nutt, E. A. (1996). Nature, extent, and importance of what psychology trainees do not disclose to their supervisors. *Journal of Counseling Psychology*, *43*(1), 10-24.
- Long, J. K., Lawless, J. J., & Dotson, D. R. (1996). Supervisory styles index : Examining supervisees' perceptions of supervisory style. *Contemporary Family Therapy*, *18*(4), 589-606.
- Nelson, M. L., & Holloway, E. L. (1990). Relation of gender to power and involvement in supervision. *Journal of Counseling Psychology*, *37*(4), 473-481.
- Neswald-McCalip, R. (2001). Development of the secure counselor: Case examples supporting Pistole & Watkin's (1995) discussion of attachment theory in counseling supervision. *Counselor Education & Supervision*, *41*(4), 18-27.
- Pistole, M. C., & Watkin, C. E. (1995). Attachment theory, counseling process, and supervision. *The Counseling Psychologist*, *23*(3), 457-478.
- Putney, M. W., Worthington, E. L., & McCullough, M. E. (1992). Effects of supervisor and supervisee theoretical orientation and supervisor-supervisee

- matching on intern's perceptions of supervision. *Journal of Counseling Psychology*, 39(2), 258-265.
- Seem, S. R., & Johnson, E. (1998). Gender bias among counseling trainees: A study of case conceptualization. *Counselor Education and Supervision*, 37, 257-262.
- Shechman, Z., & Wirzberger, A. (1999). Needs and preferred style of supervision among Israeli school counselors at different stages of professional development. *Journal of Counseling & Development*, 77, 456-464.
- Twohey, D., & Volker, J. (1993). Listening for the voices of care and justice in counselor supervision. *Counselor Education and Supervision*, 32, 189-197.
- Whitman, T. K. (2005). *The on-site supervision of school counseling interns: An exploratory study of supervisory variables*. Unpublished doctoral dissertation, University of Virginia, VA. (UMI No. 3149191 )
- Worthington, E. L., & Stern, A. (1985). Effects of supervisor and supervisee degree level and gender on the supervisory relationship. *Journal of Counseling Psychology*, 32(2), 252-262.

# **Effects of Supervisees' Background on Correlation Between Insecure Attachment Styles and Supervisory Satisfaction**

Su-Ying Wang

Ting-Chia Lien

## **Abstract**

This study examined the interactive effects of supervisor's and supervisee's gender on attachment styles and supervisory satisfaction, the effect of background on satisfaction toward supervisor-supervisee relationship, and the relationship between insecure attachment styles of supervisees and their satisfaction with supervision. We applied "Supervisees' Attachment Behavior Scale" and "Supervisory Satisfaction Questionnaire" on 327 supervisees from schools or community counseling institutes. The data were analyzed using One-way ANOVA, Two-way ANOVA, Two-way MANOVA, Pearson product moment correlation, multiple regression. The results showed: (1) the gender of supervisor and supervisee had no significant interactive effect on attachment styles. Specifically, male supervisees showed more resistant attachment than female, (2) the gender of supervisee and supervisor showed no significant interactive effect, (3) for supervisees with insecure attachment, preoccupied and fearful attachment styles were negatively correlated to satisfaction with supervision, and (4) the behaviors of supervisees with preoccupied and fearful attachment were effective predictors of supervisees' satisfaction with supervision. Based on these findings, suggestions were offered concerning counselor education, counseling supervision and future research.

*Keywords: supervisee, insecure attachment style, supervisory satisfaction*

---

Su-Ying Wang,

National Taitung University

Ting-Chia Lien\*

National Hsinchu University of Education

(ltjia1970@yahoo.com.tw)

## 「台灣心理諮商季刊」編輯委員會組織要點

- 一、「台灣心理諮商季刊」編輯委員會(以下稱本編委會)由「台灣心理諮商季刊」主編邀請組成之，任期為四年。
- 二、本編委會置主編一人，編輯委員十至三十六名，共同執行季刊之編輯與審查工作。
- 三、本編委會下置助理編輯一至三人，擔任本季刊編輯之行政工作。
- 四、本要點經本編委會會議通過後施行，修訂時亦同。

## 「台灣心理諮商季刊」編輯委員會編審工作要點

- 一、「台灣心理諮商季刊」(下以稱本季刊)為定期出版之學術性期刊。本季刊之編輯委員會為處理文稿編審相關事宜，特訂定本要點。
- 二、本季刊常年徵稿，每年三月、六月、九月、十二月各出刊一期，每期刊出至少三篇，以文稿審查通過先後為序。主編於接到稿件後兩個月內進行審查作業。
- 三、本季刊審查作業採匿名制，季刊論文稿件經主編和助理編輯執行匿名作業後，再送交編輯委員提出審查委員推薦名單。如投稿人為編輯委員，於推薦該稿件之審查委員人選時，應迴避之。
- 四、依匿名審查者之審查意見決定稿件處理方式如下表 1 所示。
- 五、本季刊編輯委員另訂定文稿審查暨著作財產權處理要點，以俾利審查之進行。

表 1 「台灣心理諮商季刊」稿件審查處理方式一覽表

處理方式		第一位審查委員結果			
		同意刊登	修正後刊登	修正後再審	不宜刊登
第二位 審查 委員 結果	同意刊登	同意刊登	修正後刊登	修正後刊登 或再審*	送第三位複審
	修正後刊登	修正後刊登	修正後刊登	修正後刊登 或再審*	送第三位複審
	修正後再審	修正後刊登 或再審*	修正後刊登 或再審*	不予刊登 或再審*	不予刊登 或再審*
	不宜刊登	送第三位複審	送第三位複審	不予刊登 或再審*	不予刊登

\*由主編依論文品質及審查意見裁量決定。



# 「台灣心理諮商季刊」徵稿通告

## 一、主旨

「台灣心理諮商季刊」由國立彰化師範大學輔導與諮商學系台灣心理諮商資訊網出版暨發行，採季刊與電子形式出刊。本季刊以發表心理衛生、輔導、諮商心理、臨床心理、復健諮商、社會工作、精神醫學、精神護理、職能治療、語言治療、特殊教育等與助人專業相關學科之學術專論與實務專論為主。本季刊採審查制度，發行主要目的在於鼓勵新進學者與博碩士班研究生發表，以擴大學術交流，提昇學術研究風氣。

## 二、稿件格式（請參閱「台灣心理諮商季刊」投稿論文格式之說明）

本刊歡迎海內外中英文稿件，中文稿件以正體、簡體投稿皆可。來稿請參考「美國心理學會出版手冊」第五版(Publication Manual of the American Psychological Association, 5th ed.)體例，每篇以五千至一萬兩千字為原則。請勿一稿兩投。稿件內容依序包括下列各項：（有關作者個人之相關資料，僅能於作者基本資料表中呈現）

### （一）作者基本資料表（表格請至 <http://tcq.heart.net.tw> 下載）

填寫作者基本資料表，載明論文題目、全體作者之中英文姓名、任職機構中英文名稱、第一作者與通訊作者之地址、電話、傳真及 E-mail（通訊作者為本學刊為提供學術交流而設置，請作者於投稿時提供相關資料以利進一步學術對話之開展）。

### （二）中文摘要頁

以 300 字為限，含論文題目、摘要及關鍵詞（以不超過三個為原則）。

### （三）正文

正文之段落標題可有彈性，但宜有前言、本文、結論、以及參考文獻等之結構。

### （四）英文摘要頁

以 300 字為限，含論文題目、摘要及關鍵詞（以不超過三個為原則）。

### （五）著作權授權同意書（表格請至 <http://tcq.heart.net.tw> 下載）

投稿文章之所有作者均需分別填寫一式兩份。

文稿格式、符號、標題、數字、圖表、引用書目及參考文獻等撰稿體例請參閱本學刊投稿論文格式與本學刊之內容，或依照「美國心理學會出版手冊」第五版 (*Publication Manual of the American Psychological Association*, 5th ed.) 規定（文稿格式不符者，本季刊將退回給作者，修正後歡迎再投稿）。

來稿請由左至右、直式橫寫電腦打字，註明頁碼（每頁印 38 行，每行 35 字，12 級字，段落距離 0 列，單行行距）為原則。

### 三、著作權授權條款

投稿論文經本季刊接受刊登，作者同意非專屬授權國立彰化師範大學輔導與諮商學系台灣心理諮商資訊網做下述利用：

- （一）以紙本或是數位方式出版。
- （二）進行數位化典藏、重製、透過網路公開傳輸、授權用戶下載、列印、瀏覽等資料庫銷售或提供服務之行爲。
- （三）以非專屬授權方式，授權給學術資料庫業者，將本論文納入資料庫中提供服務。
- （四）為符合各資料庫之系統需求，並得進行格式之變更。

### 四、審稿

本季刊收到稿件之後，由主編確認內容、格式是否符合本學刊之原則，交由編輯委員推薦二位相關領域之專家進行匿名審查，審查意見與結果將主動回覆稿件作者。凡經審查委員要求修改之文章，於作者修改後再行刊登。凡曾在相關研討會上發表過之文章、改寫的學位論文或研究經費的來源等，請於作者基本資料表之作者註一欄中加以說明。

本季刊採常年徵稿、先到先審制。請將稿件以電子郵件寄至 [tcq@mail.heart.net.tw](mailto:tcq@mail.heart.net.tw)，註明「投稿台灣心理諮商季刊」。著作權授權同意書請寄到 50007 彰化市進德路 1 號國立彰化師範大學輔導與諮商學系轉「台灣心理諮商季刊」編輯委員會收或傳真：04-7276542；電話：04-7232105-2211；E-mail：[tcq@mail.heart.net.tw](mailto:tcq@mail.heart.net.tw)

## 「台灣心理諮商季刊」投稿論文格式

本季刊以發表心理衛生、輔導、諮商心理、臨床心理、復健諮商、社會工作、精神醫學、精神護理、職能治療、語言治療、特殊教育等與助人專業相關學科之專論為主。接受全球之繁體中文、簡體中文與英文稿件之投稿。稿長以五千字到一萬字為原則。行文請由左至右、直式橫寫電腦打字，並以 Word98 以上版本格式存檔，正文中請勿使用任何排版技術。正文請採 12 級字，段落距離 0 列，單行行距，中文部份（含標點符號）請以新細明體與全形輸入，英文 (include punctuation marks) 請以 Times New Roman 與半型輸入為原則。左右邊界 3.17 公分、上下邊界 2.54 公分。

稿件格式請依下列規定：

### 一、標題層次

(一) 中文書寫者請依序使用

壹、(靠左，加粗，上下空一行)

一、(靠左，加粗，上下空一行)

(一) (靠左，加粗，上空一行)

1. (靠左，不加粗，不空行)

(1) (靠左，不加粗，不空行)

(二) 英文書寫者請依序使用

#### **CENTERED UPPERCASE HEADING**

(置中，加粗，上下空一行)

#### **Centered Uppercase and Lowercase Heading**

(置中，加粗，上下空一行)

#### ***Centered, Italicized, Uppercase and Lowercase Heading***

(置中，加粗，上空一行)

#### ***Flush Left, Italicized, Uppercase and Lowercase Slid Heading***

(靠左，不加粗，不空行)

***Indented, italicized, lowercase paragraph heading ending with a period.***

(置中，不加粗，不空行)

### 二、正文

(一) 行文原則

1.一頁以 38 行、一行 35 字為原則，並註明頁碼。

## (二) 標題與註解

- 1.文內標題請依標題層次規定方式處理，體例如前述。
- 2.附表、附圖，標題加粗，標題不大於 12 級字，標號則用阿拉伯數字，例如：表 1、圖 1、Table1、Figure1 等，圖表中的文字不大於標題，以 word 格式製作，美觀清晰為原則。
- 3.表的標題置於表上方，圖的標題置於圖下方，資料來源請於圖表下方列示。以靠近正文引用處隨後出現為原則。
- 4.正文當中使用註解時，請以阿拉伯數字標於相關文字的右上方，註解內容則列於頁尾之處，以註腳方式、新細明體 10 號字處理。

## (三) 參考文獻與其它體例

- 1.參考文獻依照中文、英文順序排列，前者依作者姓氏筆劃順序，後者依作者姓氏英文字母順序排列，同一筆資料自第二行起中文須內縮兩個字、英文須內縮 5 個字元。
- 2.文稿格式、符號、標題、數字、圖表、文獻引用方式及參考文獻等撰稿體例請參考「三、撰稿體例說明」，未在體例範圍內請依照「美國心理學會出版手冊」第五版 (*Publication Manual of the American Psychological Association*, 5th ed.) 之規定或本季刊之內容。

## 三、撰稿體例說明

### (一) 文獻引用方式

正文中引用文獻，以標示作者名(中文作者姓名全列，英文作者只列出姓)、出版時間(一律以西元年代表示)，中文引用使用全型符號，英文引用使用半型符號，範例如下：

#### 1.單一作者

(1)中文，如：(鳳華，2005)

(2)英文，如：(Hsieh, 2003)

#### 2.兩位作者

(1)中文，如：(金樹人、許宏彬，2003)

(2)英文，如：(Chang & Chu, 2001)

#### 3.三位以上作者

(1) 中文，若在五位作者以內，第一次出現須全部列出，如：(賀孝銘、林清文、李華璋、王文瑛、陳嘉雯，2007)，第二次出現則需簡稱，即(賀孝銘等，2007)，若有六位以上作者，則第一次出現即需簡稱。

- (2) 英文，引用規則如上述之中文文獻，如：(Wang, Ratnofsky, Troppe, & Fletcher, 2002)，之後則為 (Wang et al., 2002)。
4. 翻譯本引用：請註名原作者姓名，以及作品及譯本之年代，如：(Johnson & Johnson, 2003/2005)、(Jacobs, Masson, & Harvil, 2006/2008)。
5. 引用兩篇以上文獻以分號隔開（中文在前，英文在後，依姓氏或字母排序）
- (1) 中文，如：(張虹雯、陳金燕，2004；郭麗安、李星謙、王唯馨，2005；黃宗堅、葉光輝、謝雨生，2004；趙淑珠、蔡素妙，2002)
- (2) 英文，如：(Huang & Huang, 2005; Kao & Landreth, 1997; Wu, 2003)

## (二) 參考文獻

中文文獻在前，英文文獻在後，需依中文筆劃與英文字母序依次列出。中文篇名、期刊名與卷期以**粗體字**標示；西文篇名、期刊名與卷期以**斜體字**標示，範例如下：

### 1. 書籍

#### (1) 中文

張景然 (2004)。 **團體諮商的觀念與應用**。台北：弘智。

高淑貞 (2006)。親子共讀、怎麼開始？載於何琦瑜 (主編)，**家庭教育：贏的起點** (317-321 頁)。台北：天下雜誌。

#### (2) 英文

Corey, G., Corey, M., & Collanan, P. (1993). *Issues and ethics in the helping professions*. (4th ed.). Pacific grove, CA: Brooks/Cole.

Collie, R. K., Mitchell, D., & Murphy, L. (2000). Skills for on-line counseling: Maximum impact at minimum bandwidth. In J. W. Bloom & G. R. Walz (Eds.), *Cybercounseling and cyberlearning: Strategies and resources for the millennium* (pp. 219-236). Alexandria, VA: American Counseling Association.

#### (3) 譯本

Jacobs, E. E., Masson, R. L., & Harvil, R. L. (2008). **團體諮商：策略與技巧**(程小蘋、黃慧涵、劉安真、梁淑娟譯)。台北：五南。(原著出版於 2006)

### 2. 期刊

#### (1) 中文

施陳美津、蘇純瑩、張志仲、陳秋蓉、吳明宜 (2004)。精障者電腦化就業媒合模式之研究，**勞工安全衛生季刊**，**12** (3)，195-210。

張秀玉、曾華源、賴玫凰 (2004)。發展遲緩兒童之家庭特質與資源運用狀況：早期療育個管中心本籍與東南亞籍女性配偶家庭之比較。**兒童及少年福利期刊**，**7**，13-18。

#### (2) 英文

Hsieh, Y. H. (2003). Spatiotemporal characteristics of interaction between exogenous and endogenous orienting of visual attention. *Chinese Journal of Psychology, 45*(3), 227-241.

Kao, S. C., Lin, C. E., & Chiu, N. Y. (2006). A proposed e-care center for mental health interventions. *Journal of Psychiatric Practice, 12*(3), 180-186.

### 3.會議、研討會

#### (1)中文

陳均姝、王郁琮、王麗斐（2007年9月）。大學生成長團體與教育心理團體之治療性因素及其影響因素研究。台灣統計方法學學會2007年會暨第四屆統計方法學學術研討會，台北。

郭麗安（2004年9月）。同志與異性戀婚姻關係中的性別角色：諮商實務上的反思與實踐。台灣心理學會第四十三屆年會，台北。

#### (2)英文

Wu, T. (2004, July). *A comprehensive ethnic identity model for Chinese American women*. Roundtable session presented at the Annual Convention of the Asian American Psychological Association, Honolulu, HI.

Price, S. M., Potter, L., & Wang, Y. L. (2006, November). *Evaluating the role of VERB brand in influencing attitudes and behaviors*. Annual Conference of American Evaluation Association, Atlanta, GA .

### 4.學位論文

#### (1)中文

江巧琴（1996）。母親經歷新生兒死亡的經驗與感受：質性回溯性研究。長庚大學護理學研究所碩士論文，未出版，桃園。

#### (2)英文

Wu, T. (2003). *Chinese American women's ethnic identities: A qualitative study*. Unpublished doctoral dissertation, Alliant International University, CA.

### 5.專門研究報告

#### (1)中文

趙淑珠、程小蘋（2001）。中學行政主管人員性別意識之評估研究。行政院國科會研究計畫（NSC89-2413-H-018-031）。

#### (2)英文

Mazzeo, J., Druesne, B., Raffeld, P. C., Checketts, K. T., & Muhlstein, A. (1991). *Comparability of computer and paper-and-pencil scores for two CLEP general examinations* (College Board Rep. No. 91-5). Princeton, NJ: Educational Testing Service.

### 6.電子媒體

#### (1)中文

台灣輔導與諮商學會(2001)。台灣輔導與諮商學會諮商專業倫理守則。2007年9月25日，取自 <http://www.guidance.org.tw/ethic.shtm>

(2)英文

American Counseling Association. (2005). *ACA Code of Ethics*. Retrieved Sep. 25, 2007, from <http://www.counseling.org/Resources/odeOfEthics/TP/Home/CT2.aspx>

(文稿格式不符者，將退回給作者，修正後歡迎再投稿)

## 「台灣心理諮商季刊」作者基本資料表

篇名	中文：
	英文：
關鍵詞 (以 5 個為限)	中文：
	英文：
姓名 (註一)	中文：
	英文：
任職單位與 職稱 (註一)	中文：
	英文：
聯絡電話	第一作者(O)： (H)：
	手機：
	通訊作者(O)： (H)：
	手機：
聯絡地址	第一作者：
	通訊作者：
電子郵件	第一作者：
	通訊作者： (此 E-mail 將列於稿件首頁註腳處，作為學術交流之用)
作者註 (註二)	

註一：超過兩位以上者請依序編號排列填寫於本欄。通訊作者請於姓名右上角打星號 (\*) 以為標示。ex: (1)王智弘 (2)張景然\* (3)謝毅興

註二：有關本篇文章相關的訊息說明，例如：研究的經費來源(如：本論文獲國科會補助，計畫編號：○○○○)、改寫自哪篇學位論文(如：本論文係○○大學○○研究所之碩(博)士論文的部分內容，在○○○教授指導下完成)、於研討會發表(如：本論文曾發表於○○○研討會)等訊息，將以括弧列於本文之後、參考文獻之前。



## 著作權授權同意書

論文名稱：\_\_\_\_\_（以下稱「本論文」）

一、若本論文經台灣心理諮商季刊(Taiwan Counseling Quarterly)接受刊登，作者同意非專屬授權予 國立彰化師範大學輔導與諮商學系台灣心理諮商資訊網 做下述利用：

1. 以紙本或是數位方式出版
2. 進行數位化典藏、重製、透過網路公開傳輸、授權用戶下載、列印、瀏覽等資料庫銷售或提供服務之行爲
3. 再以非專屬授權方式授權給學術資料庫業者將本論文納入資料庫中提供服務
4. 爲符合各資料庫之系統需求，並得進行格式之變更。

二、作者同意國立彰化師範大學輔導與諮商學系台灣心理諮商資訊網得依其決定，以有償或無償之方式再授權予其他資料庫業者，有償資料庫之權利金收入則歸【彰化師範大學】所有。

三、作者保證本論文之研究與撰寫過程中合乎相關專業倫理之要求，並爲其所自行創作，有權爲本同意書之各項授權。且授權著作未侵害任何第三人之智慧財產權。本同意書爲非專屬授權，作者仍對授權著作擁有著作權。

此致 國立彰化師範大學輔導與諮商學系台灣心理諮商資訊網

立同意書人(作者)簽名：

(共同著作之作品，須每位作者各簽署同意書一式兩份，授權才可生效。)

身份證字號(ID card number)：

電話號碼(Telephone)：

電子信箱(E-mail)：

通訊地址(Address)：

西元            年    月    日

## Editorial Board Organization - Terms and Conditions

- The Board consists of one Chief Editor.
- The Editorial Board recruit ten to thirty reviewers with a four-year term to participate in the editing and review process
- The Editorial Board consists of one to two Assistant Editors for the administrative work involved in the editing of Taiwan Counseling Quarterly.
- The terms and conditions take effect as the date of the approval or amendment of the Editorial Board meeting.

## Operational Guidelines for the Editorial Board

The Operational Guidelines are developed by the board members to facilitate the editing and review process of Taiwan Counseling Quarterly.

- Taiwan Counseling Quarterly is an academic journal published quarterly with at least three papers per issue. Papers are published in chronological order of acceptance. Submissions will be reviewed within 2 months of receipt.
- All submissions are reviewed under a process where both the authors and the referees are kept anonymous. Editorial board members shall refrain from making a recommendation of the referees for manuscripts authored by themselves.
- Based on the referees' comments, the acceptance of the final the submission is outlined as follows:

Final Decision		Referee A			
		Accept as is	Accept after revision	Re-review after revision	Reject
Referee B	Accept as is	Accept as is	Accept after revision	Accept or re-review *	Include a third referee
	Accept after revision	Accept after revision	Accept after revision	Accept or re-review after revision*	Include a third referee
	Re-review	Accept or re-review after revision*	Accept or re-review after revision*	Reject or re-review *	Reject or re-review *
	Reject	Include a third referee	Include a third referee	Reject or re-review *	Reject

*\* Decision rests with the Chief Editor based on the quality of the submissions and the referees' comments.*

- Guidelines in regard to review and copyright issues shall be developed by the Editorial Board to facilitate the paper review process.
- Contributions of each issue shall be restricted to one paper per individual as the first author. Each volume of the journal shall include at least two research papers external to the staff papers.

## Call for Paper

Taiwan Counseling Quarterly is a scholarly, electronic journal published quarterly by Department of Guidance & Counseling at the National Changhua University of Education and Taiwan Counseling Net in Taiwan. The journal publishes contributions on many topics, such as mental health, guidance, counseling psychology, clinical psychology, rehabilitation, counseling, social work, psychiatry, Psychiatric nursing, occupational therapy, speech-language therapy, special education etc.. Our purpose is to represent the achievements of the academic research, encourage novice scholar and graduate student to submit, enhance the climate of academic research, and advance the transnational and interdisciplinary academic development and communication. We welcome previously unpublished empirical and review papers. Taiwan Counseling Quarterly publishes papers in the areas of

1. Academic monograph, including empirical research, review essay, theory or skill about mental health, guidance, counseling psychology, clinical psychology, rehabilitation counseling, social work, psychiatry, psychiatric nursing, occupational therapy, speech-language therapy, special education.
2. Practical monograph, including method or strategy in practical experiences, program design and practice.

### Manuscript Preparation

Submission must include a title page, the submitted manuscript, two copies of Publication Form. Submitted manuscripts must be written in the style outlined in the Publication Format of Global Mental Health E-Journal and the Publication Manual of the American Psychological Association (5th edition). Any inconsistency with the format requirements will result in return of manuscripts. The authors are encouraged to correct the format and resubmit. All manuscripts must have Chinese and English abstracts both containing a maximum of 500 words (1,500 to 2,000 characters) typed in a separate page. Up to five keywords or brief expressions can be supplied with the abstract. A manuscript (including tables, figures, and both abstracts) should be limited to 12,000 Chinese words or 6,000 English words. If manuscripts have been presented in conferences, have sponsors, or are adaptations of academic degree theses, it should be addressed in cover letters.

The template of title page and Copyright Authorization Form can be found at <http://tcq.heart.net.tw/> . All the identifying information of the authors should only appear on cover letters not on the title page. All authors must submit two copies of completed Copyright Authorization Form.

Manuscripts must be single-spaced and typeset in 12-point word size and printed on one side only of A4 paper with page numbers. Each page has 38 lines and each line with 35 Chinese words (not applicable if written in English.) There should be no line spacing

between paragraphs. The author must supply all submitted materials on a CD in Word files (Word 98 or above).

### **Publication Policies**

Upon acceptance for publication, the Department of Guidance and Counseling at the National Changhua University of Education has the right to:

- Publish the accepted manuscript in printed or electronic version
- Provide the accepted manuscript to commercial online databases for electronically storage, reproduction, offering access to read, download, or print.
- Allow the National Library or other database services to provide accepted manuscripts to their users
- Make editorial change in accepted manuscripts tailored to different format requirements of various database services

### **Review Process**

Upon receipt of the manuscripts, the manuscript will be evaluated by the Chief Editor to ensure the manuscript content fit for the purpose of the journal. Then, the Editorial Board recommends two experts as reviewers to undergo a masked review process. Reviewer comments will be forwarded to the authors.

### **Submission**

Submissions are accepted at all times. A review process starts shortly after receipt. Submission materials must include a title page, three copies of the manuscript, copies of completed Copyright Authorization Form (each author with two copies completed) and a CD with all the submitted materials. Please send all materials to:

Department of Guidance & Counseling  
Attn. Editorial Board of Taiwan Counseling Quarterly  
National Changhua University of Education  
No. 1, Ji-De Road, Changhua City, Taiwan 500 R.O.C.  
Tel:886-4-723-2105 Ext.2211  
Email:[tcq@mail.heart.net.tw](mailto:tcq@mail.heart.net.tw)

## **Title Page**

### **Manuscript Title:**

Chinese:

English:

### **Key Words (maximum of five words):**

Chinese:

English:

### **Author(s) and Affiliation(s):**

(If more than one authors, please write in the order of authorship):

Chinese:

English:

### **Contact Information of the First Author and the Corresponding Author:**

(Please include telephone and fax numbers, postal address, and email):

### **Author' s Note:**

(If applicable, need to mention sources of research funds, academic theses the manuscript adapted from, and/or conferences the manuscript has been presented)

## Copyright Authorization Form

Manuscript Title: \_\_\_\_\_

(Will be addressed as this Manuscript throughout this form)

1. Upon acceptance of the Manuscript, the author, I, hereby transfer and assign to Taiwan Counseling Quarterly the copyright to:
  - A. Publish the accepted manuscript in print or electronic forms.
  - B. Provide the accepted manuscript to commercial online databases for electronic storage, reproduction, offering their users to read, download, and print.
  - C. Permit the National Library or other database services to provide accepted manuscripts to their users.
  - D. Adjust accepted manuscripts in order to fit different format requirements of various database services.
2. The author permits the Department of Guidance & Counseling at the National Changhua University of Education can grant the use of this Manuscript to other database services for free or for a cost. If it is for a cost, the money belongs to the National Changhua University of Education.
3. The author adheres to all related ethical guidelines throughout the process of completing this Manuscript. This Manuscript is an original piece of work by the author. The author has the right to transfer its publishing and proprietary rights. There is no plagiarism or violation of copyright. This form is the permission to publish this Manuscript. The author still holds the copy right of this Manuscript. If the Manuscript is prepared jointly with other authors, the completion of the authorization form for publication requires each author to complete this form separately and makes two copies of each. By signing this agreement, the author acknowledges the terms and conditions listed above.

Author's signature:

ID Number (or SSN):

Telephone Number:

Email:

Address:

陳佩芸 謝玉琴 陳光慧  
李芸玫 羅 琦  
Pei-Yun Chen  
Yu-Chin Hsieh  
Kuang-Huei Chen  
Yun-Mei Lee  
Chyi Lo

運用回憶療法協助老年人壓力調適之  
個案研究  
A Case Study: Helping the Elderly Adapt  
to Stressful Situation Through  
Reminiscence Therapy

麥麗蓉  
Li-Jung Mai

助人工作者於危機處理過程中的壓力  
因應與自我照顧  
Helper's Stress Management and  
Self-care During Crisis Intervention

王素瑩 連廷嘉  
Su-Ying Wang  
Ting-Chia Lien

受督導者背景變項、不安全依附風格與  
督導滿意度之研究  
Effects of Supervisees' Background on  
Correlation Between Insecure  
Attachment Styles and Supervisory  
Satisfaction

**台灣心理諮商季刊**  
*Taiwan Counseling Quarterly*

國立彰化師範大學輔導與諮商學系台灣心理諮商資訊網 出版暨發行