

計畫編號
106 下補 00

國小遊戲治療志工督導歷程研究

辦 理 機 關：新竹縣教育研究發展暨網路中心

研 究 主 持 人：鍾唯仞

研 究 成 員：鍾唯仞

中華民國一〇七年七月六日

目次

	頁數
壹、緒論	
一、研究動機	2
二、研究目的與問題	2
三、名詞界定	2
四、研究範圍與限制	3
貳、文獻探討	
一、遊戲治療	3
二、諮商督導	3
參、研究方法	
一、研究設計	4
二、研究參與者	5
三、研究工具	10
四、研究程序	11
五、資料處理與分析	12
六、研究可信性	13
七、研究倫理	14
肆、研究結果與討論	
一、朝向熟練期	14
二、停滯衝突期	17
三、整理鬆開期	21
伍、研究結論與建議	
一、研究結論	27
二、建議	28
參考文獻	29

表次

表 1 遊戲治療志工資料表	5
表 2 A 接案狀況表	6
表 3 B 接案狀況表	7
表 4 D 接案狀況表	8
表 5 E 接案狀況表	8
表 6 督導團體暖身活動	10
表 7 督導團體目標與內容表	11
表 8 遊戲治療志工參與督導團體的歷程之分析架構表	13

圖次

圖 1 研究流程架構圖	5
-------------	---

壹、緒論

一、研究動機

學校在民國 100 年以前並無設置專輔教師來協助二級個案工作，本校輔導處僅研究者一人具有輔導專業背景，然而面對繁雜的行政業務，也難以全心投入二級輔導工作，經常有使不上力的情況。

隨著個案需求倍增，研究者畢業於竹大教學心理與輔導學系研究所後，在同儕的建議下，嘗試培訓半專業輔導人力的方式，以一位專業人力帶起五位半專業人力，培育出遊戲成長活動志工(由於志工尚未具有輔導教師及心理師資格，對孩子、家長及老師皆稱為遊戲成長活動志工)。他們被定位為 1.5 級輔導人力，介於一級與二級輔導人力中間，主要目標在協助屬於一級、二級或介於兩級中間的適性不良個案。藉由志工們一至二學期的陪伴，協助孩子增加環境適應力，提升我能感，並逐一篩選出二級個案，接受二級輔導。

輔導工作困難之處在於個案是人，陪伴者也是人，人是複雜而難以理解的，更何況是兩人的互動。當志工在進行陪伴時，會遇到個案拋出的議題，會遇到自己的議題，更會遇到兩人互動的議題。因此，研究者選擇每週五進行團體督導，來處理這些議題，不僅僅是協助個案成長，更是幫助志工自我成長與調適，讓志工的助人生涯更有能量，走得更長久。此團體至今已五年了，志工們在每週督導下，進行了至少五百人次的遊戲成長活動，有效協助輔導處，提高個案輔導成效，降低輔導人力負擔。

本次研究想探究志工參與團體督導的歷程，團體督導對志工本身及接案的影響過程，研究者試圖整理相關資料，將重要有效的元素保留，以其繼續運作團體，同時積極推廣現今進行的培訓與督導模式，給予其他想要推動志工遊戲成長活動的學校，具有明確及可運作的方向。

二、研究目的與問題

植基於前述研究動機，本研究之目的主要為：探究國小遊戲治療志工參與督導團體的歷程。

根據前述擬定之研究目的，本研究的待答問題如下：

探究國小遊戲治療志工接受團體督導的歷程為何？

三、名詞界定

1. 國小遊戲治療志工

「遊戲治療」希望透過穩定、真誠的陪伴者，以遊戲治療的正向觀點滋養孩子，重新灌溉孩子欠缺的養份，協助孩子找回自我，發展個人潛能（林美珠，2009）。本研究「國小遊戲治療志工」係指已受過五年兒童中心遊戲治療理論及實務訓練的志工(以下稱為陪伴者)，運用遊戲治療的概念與技巧陪伴兒童進行遊戲成長活動。

2. 督導歷程

「督導」在心理輔導與諮商的領域中對於專業助人工作者的專業發展以及維持個案福祉佔有重要地位（王文秀，2001）。所謂的「督導」就是受督者為增進對於個案或是實務工作的了解，與資深專業工作者的定期聚會，其聚會的目的就在於提升受督者專業能力（Bernard & Goodyear, 2004）。本研究所指的「督導歷程」為國小遊戲治療志工在接受團體督導的過程以及其對自己本身以及進行遊戲成長活動的影響歷程。

四、研究範圍與限制

(一)研究參與者

本研究以遊戲治療志工為研究參與者，探究其接受團體督導的歷程，然而團體督導所牽涉到的面向，可能是該名志工的學經歷背景或個人特質，也有可能是個案的特殊性，其研究成果是否可推論至其它地區不同對象，需要考量此一限制。

(二)研究方法

本研究採用半結構式訪談及個案報告進行資料收集，以遊戲治療志工為對象，了解其接受團體督導的歷程，訪談資料代表性與客觀性有其限制。

貳、文獻探討

一、遊戲治療

(一)遊戲治療的定義

何謂遊戲治療？林美珠（2001）從 Axline 與 Landreth 對遊戲治療的定義中發現：遊戲治療建立安全、溫暖、尊重與同理的環境，透過玩具來與兒童溝通，兒童經由遊戲表達自我，從中學習探索自我、接納自我並能學習到自我負責。梁培勇與郭怡君（2013）則認為遊戲治療是以遊戲為主要媒介，諮商師和兒童建立起關係，並以此基礎，藉由心理學方法讓兒童產生改變。研究者綜合上述學者觀點，歸納出遊戲治療三大要素：第一、環境設置。遊戲治療需塑造出安全、利於成長與治療的環境，使得兒童能安心投入活動，表達個人的感覺與想法。第二、陪伴者。治療師或是心理師是遊戲治療能否產生治療性、成長性的重要原因。第三、陪伴者與兒童的互動。兒童透過遊戲與陪伴者溝通互動，陪伴者用接納、正向態度配合上專業技術與兒童互動，兒童有機會在此環境下自我成長。

(二)兒童中心遊戲治療學派

兒童中心遊戲治療學派認為每個人都有朝向積極、正向與自我實現之路前進的本能（Landreth, 1991/1994），兒童中心遊戲治療學派秉持這樣的信念，相信兒童都能因著內在的驅動力踏上自我實現之路。而我們該如何協助孩子踏上這條路呢？答案就是關係，兒童若能感受到治療者的溫暖、興趣、關懷、真誠及同理心時，就能協助他發展出內在自由與安全感，就能開始自我改變，這種改變的起因就是來自治療者表達出對兒童的信心，相信他有能力幫助自己，讓兒童利用自我力量去冒險嘗試（Landreth, 1991/1994）。兒童中心遊戲治療學派本有八大治療目標：1.發展正向自我概念 2.學習負責 3.學習自我指導 4.學習自我接納 5.學習彈性 6.能為自己做決定 7.發展我能感 8.增加面對問題歷程的覺察（Landreth, 1991/1994）。近來 Landreth(2012) 另增加兩項治療目標：發展出內在評價、更相信自己。由這些治療目標中更明顯看出兒童中心遊戲治療學派陪伴者的任務在於讓孩子發現自己的力量並且相信兒童有能力面對以及處理自己的問題。

綜上所述，遊戲治療有其重要治療成效，能協助孩童成長，然而在學校場域實際運用上仍有其限制，如：教師專業能力不足、設備缺乏、時間安排困難或角色期待落差等（鄭如安，2008）。本校為有效落實輔導三級體制，增加輔導人力，開始於五年前招募、培訓認輔陪伴者，期待透過隔週訓練督導團體的實施，培訓陪伴者熟練兒童中心遊戲治療技巧，定期與高關懷孩童進行遊戲成長活動，目標為陪伴與支持孩童。在多年訓練下，雖然陪伴者能嫻熟地運用兒童中心遊戲治療的技巧及態度，但考慮到相關諮商訓練的不足，認輔個案目標也界定在發展性層面，因此皆以「遊戲成長活動」來替代「兒童中心遊戲治療」。

二、諮商督導

(一)諮商督導的定義

「諮商督導」在心理輔導與諮商的領域中對於專業助人工作者的專業發展以及維持個案福祉佔有重要地位（王文秀，2001）。「諮商督導」就是受督者為增進對於個案或是實務工作的了解，與資深專業工作者的定期聚會，其聚會的目的就在於提升受督者專業能力（Bernard & Goodyear, 2004）。本校進行遊戲治療督導時，採用團體督導，其督導目標是為了達成上述目的，而採用團體督導的原因是能符合經濟成本，藉由討論演練共同解決受督者相同的疑問或困境，同時藉由團體，使受督者有模仿學習及觀察回饋他人的益處。羅明華（2008）建議進行團體督導時，由於受督者有著不同接案經驗及思維認知模式，為了達到團體督導的效果，團體督導人數不宜過多。因此，本研究團體督導兼顧成員互動動力以及督導品質，團體人數為 5-6 人。

（二）團體督導的模式

羅明華（2008）綜合相關研究認為團體督導模式可以分為理論取向、個案取向、發展取向三大類型，以下分別介紹之：1.理論取向督導模式：整合諮商歷程與督導歷程，受督者可以學習到諮商的理論技巧，同時也能將督導歷程中的經驗平行運用在諮商關係中，有助於統整受督者的個人風格，缺點是諮商與督導的界線不清，督導者的角色容易混淆。2.個案取向督導模式：由受督者輪流在團體中提案報告，由其他受督者提出不同觀點，協助提案者對於個案或是阻礙之處有更多的覺察與想法，任務導向，較以個案問題為中心，容易忽略個人內在議題或是成員間動力的問題。3.發展取向督導模式：關注到受督者個人發展歷程，調整督導的方式與內容，以切合受督者的需求。

綜上所述，這群遊戲治療志工雖已受過近 5 年的訓練，然而每個志工的發展階段(遊戲治療技巧、接案經驗、轉化經驗等)皆不相同，因此，本研究採發展取向團體督導模式，記錄下志工們參與團體督導的過程以及這些督導的經驗對自己和接案的影響。

參、研究方法

一、研究設計

本研究關注研究參與者面對困境、適應困境、改變困境的改變歷程，改變是一種歷程，而改變歷程應該無法使用過度化約的統計資料來理解，質性研究重視「意義」、「歷程」、「本質」，正能反應出歷程的改變，特別是以深入的描述性資料呈現治療過程中的改變（Gilbert & Shmukler, 2003），給與案主發聲的機會，才能理解案主建構的世界

（McLeod, 2000/2006）。因此，研究者透過團體過程、訪談與文件分析，對於已蒐集的各項資料，採取質性分析進行處理。

本研究收集遊戲成長活動過程紀錄(內含遊戲過程紀錄、志工省思)、團體督導過程、志工訪談資料。研究參與者於學期中接案期間的每週五早上 9 點至 12 點接受遊戲治療團體訓練與督導，每週四前將記錄繕打完畢後寄送給研究者，研究者逐一閱讀及給予回饋給志工，同時標記出隔日在團體督導需提出來討論的部分。週五早上團體進行督導，在一學期督導結束後，針對志工進行回顧性訪談，了解志工接案以及接受團體督導的歷程。研究流程如下圖：

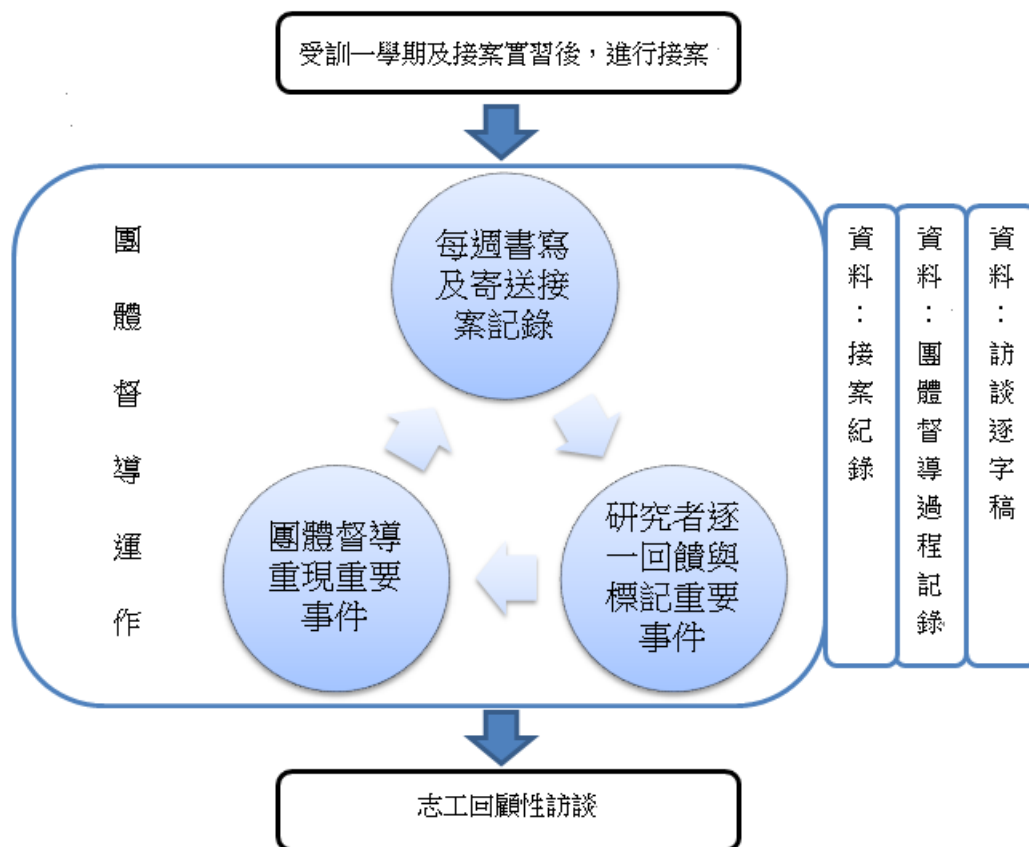


圖 1 研究流程架構圖

二、研究參與者

(一)受訪者介紹

本研究以六位國小遊戲治療志工為受訪者，這六位志工皆為全職母親，最早由民國 101 年開始參與兒童中心遊戲治療的訓練，A、B 及 C 參與訓練已有 6 年；D 受訓 4 年；E 受訓 3 年；F 受訓 2 年。其中由於 105 學年度第二學期實習生較多，個案皆先配給實習生，但督導團體仍有繼續進行以協助有接案的實習生，所有的志工被告知處理準備狀態，也仍有參與督導團體。E 於 106 學年度下學期因為家庭因素，沒有參與團體督導也沒有接案。由於訪談及接案資料豐富，六位中僅將 A、B、D 及 E 四位的資料進行分析，六位遊戲治療志工詳細資料如下表：

表 1

遊戲治療志工資料表

姓名	學經歷背景	參與團督時間	性別	工作	年齡	本學期每週接案量	總次數	累計接案量
A	機械工程研究所碩士	101.3-107.6	女	無	40	1	121	9
B	企管系學士	101.3-107.6	女	無	43	1	110	10
C	經濟系學士	101.3-107.6	女	無	42	1	105	11
D	護理系學士	102.9-107.6	女	無	45	1	82	8
E	兒童發展系學士	102.9-107.1	女	無	41	0	75	5
F	資訊管理系學士	105.9-107.6	女	無	37	1	10	1

(二)受訪者受督過程及接案經驗

1.A 受督過程及接案經驗

A 每週五參與團督，他很願意開放自己，接觸自己，甚至在參與團督的後兩年還自費參與 Stair 相關的工作坊，積極整理自己與家庭，想更了解自己。A 在受督過程中，特別在督導團體的中期，不時會表達自己對於兒童中心遊戲治療的疑問，但也會在其他人提出疑問時，不吝給予回應。A 的個案紀錄較常使用第三者描述的角度來書寫，如：8:10 打電話到教室找 OO。提醒他活動時間已經開始。OO 三分鐘後出現(案 A1061011)。在兩人互動的地方，也會寫出對話及彼此的反應，如：A 說：『你今天選擇站在這裡。』OO 搖頭。A 說：『你搖頭告訴我，你沒有選擇站在這裡。你只是剛好站在這裡。』OO 點頭。A 說：『你站在這裡，感覺不舒服。』OO 點頭(案 A1061011)。

督導者對於 A 的紀錄中的對話以及省思做出回應，如：OO 通常對我(A)的回饋沒有反應，唯獨對『選擇』這個詞總是很有意見。他似乎不認為自己有選擇。懷疑 OO 的父母是否會無預警地暴怒；懷疑 OO 有創傷後症候群；懷疑自己(A)能給 OO 多少幫助。我們無力改變他生活的環境，也無力治療他的創傷。在遊戲室裡，目前唯一能做的是幫助他注意到他自己(案 A1061011)。面對 A 個案紀錄中的省思，督導者給予的回饋：孩子在遊戲室裡的反應有時會映照出生活的樣態，這是很可能的！然而我們除了猜測孩子可能發生的事情以外，更重要的是，你可以讓自己成為他的接納者、陪伴者！這是你可以做的，而且我相信你可以做得很好的地方(案 A1061011)！

表 2

A 接案狀況表

接案個數	學期	個案編號	個案問題類型	次數	總接案人次
1	101 學年第一學期	10105	情緒	16	16
2	101 學年第二學期	10115	情緒	11	27
3	102 學年第一學期	10215	情緒	12	39
4	102 學年第二學期	10219	攻擊行為	12	51
5	103 學年第一學期	10303	拒學	10	61
6	103 學年第二學期	10314	對抗	10	71
7	104 學年第一學期	10410	家暴、偷竊	4	75
7	104 學年第二學期	10410	家暴、偷竊	10	85
7	105 學年第一學期	10410	家暴、偷竊	12	97
	105 學年第二學期	無			97
8	106 學年第一學期	10602	拒學	14	111
9	106 學年第二學期	10605	拒學、情緒	10	121

2.B 受督過程及接案經驗

B 每週五參與團督，但如果遇到本校找他代課，他會將個案紀錄星期四以前寄出給督導者，本人當天雖會去代課，但是只要遇到空堂，他就會過來參加督導團體。B 在受督過程中，比較不主動提出自己的個案，若被領導者邀請分享時，會仔細的陳述自己與個案互動的狀況，這樣的狀況也反映在 B 的個案紀錄中，B 的語言回應較為仔細，他書寫記錄的方式也是詳盡如實的，通常一份 30 分鐘的 A4 個案紀錄，頁數有時多達 8 頁。B 的個案記錄如：S 迫不及待、開心且快步走進入遊戲室，S(以興奮的口吻):「我等好久了!我現在就要開始玩囉!」，快速的把鞋脫下，隨意的將它們放在墊子旁快速的跑到沙袋旁。B:「你很興奮的快走進來，迫不及待的將鞋脫放在你覺得方便的位置上，一邊玩著它(沙袋)，一邊興奮且認真的要我知道你真的很喜歡這堂課。(案 B1060927)」由於 B 的紀錄相當仔細，督導者除了可以看出兩人互動中的細緻處外，更可以看出 B 的反應及技巧純熟狀況。通常督導者會針對 B 陪伴過程中的情緒反應，邀請他在團體進行探究。如：

對我來說今天最特別的莫過於他拿出 2,020 元(兩張千元鈔+兩個拾元硬幣)說要買我。頓時真的有些被嚇到的感覺,希望未來我承受得住他。(案 B1060927)。面對 B 個案紀錄中的省思,督導者給予的回饋:我能理解與感受到那種驚嚇的感覺! 這個部分可以在團體督導時提出來,我們一起看看這個部分(案 B1060927)!

表 3

B 接案狀況表

接案個數	學期	個案編號	個案問題類型	次數	總接案人次
1	101 學年第一學期	10106	情緒	9	9
2	101 學年第二學期	10119	拒學	10	19
3	102 學年第一學期	10228	拒學	10	29
4	102 學年第二學期	10222	逃學	10	39
5	103 學年第一學期	10301	選擇性緘默症	10	49
5	103 學年第二學期	10301	選擇性緘默症	10	59
6	104 學年第一學期	10406	拒學	9	68
7	104 學年第二學期	10320	攻擊行為	10	78
8	105 學年第一學期	10510	拒學、情緒	10	88
	105 學年第二學期	無			88
9	106 學年第一學期	10607	拒學、情緒	12	100
10	106 學年第二學期	10618	拒學	10	110

3.D 受督過程及接案經驗

D 每週五參與團督,一學期約莫會有 1-2 次請假,通常是因為家庭因素而請假。D 在參與督導團體的過程中比較沒有自信,經常對於自己的技巧回應,覺得當下沒能想到如何回應,總是在書寫記錄時才會想到,另外督導者在邀請每個成員練習回應時,D 也會比較慢才回答。D 在受督過程中,比較歸因自己頭腦轉不過來或是因為自己年紀大容易忘記怎麼回應。D 的個案記錄如:D 說:你很認真很專心的在蓋著城堡。個案沒有回應繼續蓋城堡,個案蓋了一部分之後,說:算了! 這個房子爛透了(個案拆開城堡) 個案說:連個說明書都不會留。D 說:沒有說明書,所以你不知道怎麼蓋。個案說:算了! 我不做了! 個案說:你覺得他不好蓋,所以你決定不要做了。個案說:這個太爛了! 這個太爛了!(個案一邊說著一邊收)D 說:你覺得他們太爛了,所以你把他們通通放回去(案 D1061204)!

督導者會在紀錄中的回饋針對 D 在回應過程中比較不流暢或是較沒有注意到的細節給予提醒。如:當個案說連個說明書都不會留,督導者提醒 D 可以留意個案的情緒以及回應他的情緒,若有留意到個案沒有辦法蓋出自己要的城堡,因而生氣,或許可以回應:你覺得蓋城堡需要說明書,沒有留下說明書,沒有辦法蓋好城堡,你覺得滿生氣的(案 D1061204)!

另外由於 D 經常覺得自己很多地方做不好,因此,督導者在針對 D 的省思及心得的回饋時,也會特別給予支持與鼓勵。如:第七次了! 雖然這個小孩嘴巴說無聊,可是卻玩得很盡興,在玩的過程中,偶爾會抬頭看我一眼,我覺得他會希望是跟我有連結的,對於我的設限,他也是欣然接受的,這個應該就是他的進步吧! 剩下三次了! 我就好好把握吧(案 D1061204)!面對 D 個案紀錄中的省思,督導者給予的回饋:設限與其他技巧只是輔助,看起來你的用心與進步,已經讓孩子感覺到你在意、在乎他,很棒歐! 這個是非常重要的,也是孩子和你的關係會不會更前進一步的關鍵呢! 技巧和態度同時並進,繼續加油吧!(案 D1061204)!

表 4

D 接案狀況表

接案個數	學期	個案編號	個案問題類型	次數	總接案人次
1	102 學年第一學期	10213	情緒	8	8
2	102 學年第二學期	10217	情緒	8	16
3	103 學年第一學期	10307	家暴	10	26
4	103 學年第二學期	10323	人際	10	36
4	104 學年第一學期	10323	人際	10	46
5	104 學年第二學期	10402	家暴	8	54
6	105 學年第一學期	10511	拒學	8	62
	105 學年第二學期	無			62
7	106 學年第一學期	10617	攻擊行為	10	72
8	106 學年第二學期	10601	人際	10	82

4.E 受督過程及接案經驗

E 每週五參與團督，鮮少次請假，通常是因為看病而請假。E 在參與督導團體的過程中，屬於非常認真學習的成員，有時會因為自己過於認真而無法輕鬆地面對個案，或是沒有辦法原諒過於放肆的個案。E 在團督過程中不會介意討論自己的回應方式，反而願意大方地表達自己不足或是卡住之處。E 的個案記錄如：E：『我知道你真的很想要站在那裏跳，可是那樣跳可能會讓你受傷，你可以選擇站在這裡（指著地墊）玩，或是你也可以選擇把它移到旁邊再跳..』（?? 心裡馬上出現：「我在“說三小”??」真的是不知道自己在說啥了...看著他一直跳，心裡有點急，想趕快制止他，連選擇都亂了.....）個案：『移到旁邊?? 可是我想要站在這裡跳下去！』個案跳到沙袋上，下來再去換劍，然後又跑回劇場上準備跳。E：『如果你選擇繼續站在那裏跳，那你就是選擇今天要把它移回去那裏（手指著沙袋原本的位置），不能再玩。』（連前面都省略了.我不知道自己在做什麼了。）(案 E1061107)

督導者會針對 E 可能卡住之處進行回饋以及邀請 E 在團體中進行演練與討論。如：你還好嗎？你想告訴這個孩子什麼？那這個孩子又想告訴你什麼？這兩段請在團體中提出來討論一下(案 E1061107)！

E 會針對自己陪伴過程中的表現狀況自省或是在此提出疑問。督導者通常會邀請 E 在團體中直接進行討論，一者可以擴展其他成員認知與技巧的學習，二者也避免文字的解讀造成學習上的誤解。如：一開始的對答，還是覺得卡卡的...，不知道小朋友在意的是不是『還要再來』？躺在大熊身上，抱著沙袋，一臉放鬆，一點也不像平時急切、緊張的模樣。(案 E1061205)！面對 E 個案紀錄中的省思，督導者給予的回饋如：如果是我的話，我也摸不著他想要做什麼，請在團體中提出來討論，謝謝！(案 E1061205)！

表 5

E 接案狀況表

接案個數	學期	個案編號	個案問題類型	次數	總接案人次
1	102 學年第一學期	10214	家庭	4	4
2	102 學年第二學期	10216	學校適應	10	14
2	103 學年第一學期	10216	家庭	12	26
3	103 學年第二學期	10302	人際	10	36
4	104 學年第一學期	10403	人際	10	46
4	104 學年第二學期	10403	拒學	10	56
4	105 學年第一學期	10403	家暴	9	65
	105 學年第二學期	無			65
5	106 學年第一學期	10611	情緒	10	75

(三)協同領導者

為了避免研究者本身主觀因素，能以多元角度加以審視，遂邀請協同領導者一同帶領團體。協同領導者為本校專任輔導教師，畢業於國立花蓮師範學院教學心理與輔導學系，目前在清華大學教育心理學系在職專班進修中，曾修習過諮商與輔導理論、諮商與輔導實務、團體輔導等諮商專業課程，同時具有多年兒童/父母團體的帶領經驗。專任輔導教師於民國 101 年 9 月至本校任教，研究者於 102 年 9 月開始邀請專輔教師共同帶領督導團體，協助帶領暖身活動及技巧分組演練督導者。

(四)研究者

1.研究者與本研究相關之專業背景

研究者本身畢業於國立花蓮師範學院教學心理與輔導學系，以教育教學與心理輔導兩者同時為修習課程主軸，通過教學/教育實習、心理輔導實習，取得國小教師證。大學畢業後就分發到國小教學，後來又前往新竹教育大學心諮所在職專班繼續進修，曾修習過遊戲治療研究、諮商與輔導理論、諮商與輔導實務、團體輔導研究及諮商實習等諮商專業課程，研究所期間與畢業後，仍不斷積極參加各類遊戲治療工作坊來經驗自我與接觸自我。因此，研究者具與本研究相關之專業背景與議題熟悉度，得以順利完成本項研究。

2.研究者對研究主題的涉入與先前理解

研究者自大學四年級開始接受遊戲治療訓練，後來進入輔導實習以及教育實習期間仍持續接案，後來到國小服務後，開始引入資源，成為行政規劃與協調者，甚至於進行遊戲治療歷程的研究者，甚至成為校內遊戲治療志工的培訓督導者，至今已十五年有餘。而自己面對這些陪伴孩子的經驗及過去進行督導的相關經驗，有時是相當重要可貴的經驗，然而在進行訪談時，卻也要時時提醒自己需要將督導教學者與研究者角色分開，要注意研究者的主觀是研究過程中不可輕忽的因素，要不斷提醒自己，試著將這些先前理解置入括弧裡面存而不論。經由真實的訪談過程以及自我省思、懸置先前的理解，保持對研究主題的彈性，呈現研究場域的真實。

研究者於 104 年通過國家高考，取得心理諮商師執照，同時已在國小任教 13 年，擔任過導師、輔導組長及輔導主任。研究者於民國 100 年 12 月~107 年 6 月持續培訓遊戲成長志工已 6 年多，透過每週五的訓練督導團體，協助志工熟練遊療技巧以及面對接案中被觸動的自我議題。

研究者的角色攸關研究品質，身為研究者需思考定位與角色，以減少負面影響（高淑清，2008），在此研究中，研究者擔任的角色如下：

1.聯繫者：負責與學校輔導處進行聯繫，協調團體日期、時間、地點器材等相關事宜，以及與受訪者聯繫團體以及研究事宜。

2.團體領導者/督導者：實際進入場域，接觸受訪者，每週閱讀受訪者撰寫之接案紀錄，針對互動片段給予回饋，並針對需團體督導討論部分加以標記，請受訪者於團體督導時提出。同時親自帶領督導團體，與協同領導者討論受訪者接案情形與身心狀態，檢討團體活動，討論團體運作情形。

3.資料編碼與分析者：資料分析者時時反思個人經驗與視框，根據資料內容進行分析，理解受訪者在接受督導團體中的歷程。研究者懷著不斷省思的態度，呈現研究過程與分析結果。

4.訪談員：以半結構式訪談蒐集資料。訪談員需注意先前理解與個人主觀如何涉入訪談，訪談員於每次訪談前確認訪談的目標與問題；訪談後由不斷自我反思與對話，降低其對研究之影響。訪談員訪談研究參與者，理解團體督導對於其內在想法及感受影響

等。

三、研究工具

(一)訪談大綱(如附錄一)

透過與受訪者直接互動，可貼近其主觀世界，更能收集到豐富的資料。本研究以半結構式訪談大綱為工具進行訪談，研究者親自訪談受訪者，瞭解參與團體督導的經驗。在訪談前皆先徵詢受訪者對訪談及錄音的同意，訪談後將錄音檔進行謄寫及分析。

(二)接案紀錄報告(格式如附錄三)

研究者將收集受訪者的今年的接案報紀錄報告(內含活動歷程、自我鼓勵之處、疑問之處、可改進之處及心得想法)，以作為其參與團體督導歷程的資料之一。

(三)督導團體

督導團體從 101 年 3 月到 107 年 6 月已進行 6 年多，由於團體屬於半開放式，有部分固定成員，如 A、B、C、D 及 E 志工；部分則屬於學期性成員，如大學部/研究所的輔導實習生、遊戲治療課程實習生等。督導團體的內容主要隨著固定成員的狀況與需求做調整，部分時候也會因學期性成員較多，會將團體內容聚焦在技巧的熟練上。

督導團體利用每星期五早上 9 點到 12 點的時間，在本校團體諮商室兼遊戲室進行督導團體，9 點到 10 點通常會先進行暖身活動，休息 10 到 20 分鐘後，約莫 10 點 30 分到 12 點進行個案討論。

暖身活動的目的通常是為了讓成員可以進入到督導團體中，可以與團體前發生的事情做切割。如果本週督導者發現成員們的記錄中有些共同的問題，也會設計相關的活動，讓成員更清楚問題所在以進行澄清。督導者曾經帶領的暖身活動如下表：

表 6

督導團體暖身活動表

活動名稱	活動內容	目的
與團體連結	站起來走一走，找到一個人，一個星期不見了，問問他你想關心的事情。	暖團體
自己與團體	想像自己是一顆行星，繞著團體走。	暖個人
自己的照顧	扮演春天來了+我需要...+我害怕...+我悄悄的渴望著...+不要以為...	暖個人
近來好嗎	最近一個星期的狀況+一個動作。	暖個人
自己與個案	選一個東西來代表這個星期和孩子的狀況。	暖個人
進化活動	變形蟲→青蛙→猴子→人。	暖團體
湊數	竹仁百花開，開幾朵。	暖團體
練習追蹤	擺一個動作，讓大家猜。	練習追蹤
練習情感反映	抽五張最近常出現的情緒卡，表演後讓別人猜。	練習情感反映
練習設限：兩人眼神猜猜看	<我不會退步，我堅持下去> <算我求你，你趕快妥協吧！> <我沒辦法了，但是要裝作還可以> <我拜託你，你不要這樣好嗎？>	練習設限：眼神是設限時的一個重要的關鍵，透過這樣的練習，能讓陪伴者知道眼神的重要。
練習回歸責任	攻防-一群人當無力者，一群人當有能力者。	練習回歸責任
練習回答問題	猜對方的意圖。圍成一個圓圈，一人說一個問句，把球傳給他，讓對方回應，再傳球。	練習回答問題

至於在技巧的培訓方面，督導團體曾經使用過不同的方式來讓志工熟悉技巧。團體前期剛開始時，透過共同閱讀書籍的方式，讓志工回家先行閱讀遊戲治療書籍，透過在

團體中進行實際演練與提問解答。團體中期，督導者曾經嘗試讓讓志工分別認領技巧章節，分別帶領成員們熟悉與複習技巧。技巧的培訓重點不外乎在認知及行為的自動化養成，因此除了認知的學習以外，督導者設計許多分組練習活動以及不同情境的演練，並透過成員們在團體中的個案分享，也更能增加成員們的技巧使用經驗。

不過，正如前面提到的督導團體從 101 年 3 月到 107 年 6 月已進行 6 年多，除了暖身活動以及技巧培訓方式都有進行調整外，督導團體的目標以及聚焦內容也是隨著團體成員而有所不同的。大約可以分為前、中及後三期，督導團體前期主要以「志工快速上手」為主要重點，因此目標聚焦在讓志工可以熟悉使用遊戲治療技巧，以及解答陪伴過程的疑問，協助他們可以順利進行陪伴，所以督導內容當然放在技巧以及陪伴過程的協助。督導團體中期時，則是面對志工們技巧已經熟練，對於新事物學習的渴望，因此帶入新的學習內容：焦點解決，同時仍要協助志工在陪伴過程中的問題處理，然而在技巧已到達一定水準時，開始會出現的個人議題慢慢浮現，此時的一大重點就是協助志工如何處理這些被個案勾出的個人議題。到了目前，個人議題仍然是處理的重點，卻也在協同領導者不同取向的帶領下，加入個人取向的成長與療癒，成為成員們自我療傷的新體驗。督導團體目標與內容表如下：

表 7

督導團體目標與內容表

團體期程	前期	中期	後期
目標	1.熟悉使用遊戲治療技巧 2.陪伴過程疑問解答	1.新的學習(焦點解決) 2.陪伴過程中的處理	1.個人成長與療癒 2.陪伴過程中的處理
內容	1.技巧的演練(追蹤、重述、情感反映、設限、回答問題、回歸責任) 2.技巧的熟悉(分組演練、個人演練) 3.陪伴過程疑問解答與演練(設限、回答問題、第一次碰面、結案、回歸責任..等)	1.個人議題的展現與處理(心理劇) 2.學習焦點解決 3.陪伴過程疑問解答與演練(設限、回答問題、第一次碰面、結案、回歸責任..等)	1.個人議題的展現與處理(心理劇) 2.個人成長與療癒(園藝、藝術治療、沙遊..等) 3.陪伴過程疑問解答與演練(設限、回答問題、第一次碰面、結案、回歸責任..等)

(四)督導團體過程記錄

研究者將本學期督導團體過程進行錄音、錄影，並針對督導片段繕打逐字稿，以作為志工參與團體督導歷程的資料之一。

(五)團體帶領者的省思札記

領導者每次帶領完督導團體後，皆會記錄省思札記，不定期與協同領導者針對團體成員與團體歷程進行討論。研究者將收集領導者帶領團體的省思札記，作為志工參與督導團體歷程的分析資料。

四、研究程序

(一)前置準備階段

研究者自 98 年進入輔導處擔任組長開始，就一直浸潤在遊戲治療當中，擔任遊戲治療教學、示範及督導的角色，因此不斷收集相關資料，同時也督促自己參加遊戲治療相關研習及工作坊。過去研究者曾經探究志工陪伴個案的歷程，直至最近開始對督導團體的歷程及志工參加督導團體的歷程，遂開始進行研究流程、研究同意書與訪談大綱的撰寫，並先在督導團體說明研究的目的、流程並徵詢團體成員的同意。

（二）研究進行階段

研究者依據研究主題、目的及方向，參考相關文獻及實務經驗編寫本研究的訪談大綱。研究者在經過試訪後，依據訪談結果再適度修改訪談大綱，成為正式研究訪談大綱（附錄一）。

在進行資料收集的部分，就分別在6月底與四位受訪者進行訪談，訪談後整理資料時，卻發現B、D的訪談還需澄清部分資料，因此再分別於7月中約了補充訪談。研究者訪談前提醒自己注意先前理解與個人主觀如何涉入訪談，確認訪談資料收集情形，以及檢視自我價值觀是否有過度涉入訪談的情形，藉由不斷自我反思與對話，降低其對研究之影響。

（三）研究撰寫階段

研究者整理相關資料後，開始進行報告的撰寫，隨時反思自己語言的使用，是否有過多個人價值的涉入，注意厚實的描述研究現象的整體與動態過程，擔任閱聽人與研究場域的橋梁。

五、資料處理與分析

本研究收集與整理受訪者的主觀經驗資料(訪談)、接案紀錄、督導團體過程記錄與領導者省思札記來分析受訪者參與團體督導的改變歷程。將這些資料，進行編碼。其代碼說明如下：

(一)「志工訪談逐字稿」編碼說明，以<訪A017-019>為例：

- 1.「訪」的代碼為「訪談」。
- 2.「A」的代碼為「受訪者A的訪談內容」。
- 3.「017-019」的代碼為第17句到第19句。

(二)「督導團體過程記錄」編碼說明，以<督1071207：017-019>為例：

- 1.「督」的代碼為「督導團體過程記錄」。
- 2.「1071207：」的代碼為「106年12月07日」。
- 3.「017-019」的代碼為第17句到第19句。

(三)「相關文件」編碼說明，以<案B1061015>為例：

- 1.「接案紀錄」的代碼為「案」；「領導者省思札記」的代碼為「省」。
- 2.「B」的代碼為受訪者B的接案紀錄。
- 3.「1061015」的代碼為資料日期是106年10月15日。

接著透過逐字逐句反覆閱讀，思考文本內容，對所浮現的意義單元進行描述和理解，得到整體感，盡量貼近本文之原意，形成四位受訪者接受督導團體的個人經驗歷程。先從文本開始閱讀，閱讀後將文本進行分堆與分類，接著跨越受訪者訪談資料，將相似意義與概念的意義單元開始組織，接著會形成次子題；為探求次子題與意義場間的穩固，會再由次子題出發，檢視次子題是否能包含下層的意義場，檢視次子題是否有過度或過少描述意義場所含有之意義現象。

接著要往上延伸，就要從次子題間的閱讀分類，針對意義相同但歸類不同進行再閱讀，以形成子題；同樣為探求子題與次子題間的穩固，會再由子題出發，檢視子題是否有包含下層的次子題，檢視子題是否有過度或過少描述次子題。

同樣經由再閱讀子題，透過分類歸納以形成次主題；同樣為探求次主題與子題間的穩固，由次主題出發，檢視次主題是否有包含下層的子題，檢視次主題是否有過度或過少描述子題所含有之意義現象。

最終就由次主題分類歸納形成主題；最後仍為探求主題與次主題間的穩固，由主題出發，

檢視主題是否有包含下層的次主題，檢視主題是否有過度或過少描述次主題所含有之意義現象。最終形成遊戲治療志工參與督導團體的歷程之分析架構表，如下表 8：

表 8

遊戲治療志工參與督導團體的歷程之分析架構表

主題	次主題	子題	次子題
朝向熟練期	帶著待熟練的技巧、態度以及內心的緊張、擔心與個案互動著。	技巧與態度不夠熟練，害怕錯過關鍵，影響孩子。	1 擔心技巧與態度不熟練，影響到孩子。 2 反應無自動化，常錯過重點時機。
		與個案互動，讓人感覺緊張，也擔心自己犯錯。	1 督導提醒很多，無法全部記得。 2 陪伴的緊張，容易忘記如何反應。
	透過團體的活動與分享，彼此進步，提升自己。	經由書籍討論、體驗活動、實習及記錄回饋，逐步掌握方向。	1 共同討論書籍，讓學習循序漸進。 2 透過練習活動，技巧得逐步熟悉。 3 陪伴實習個案，增加實際經驗。 4 記錄的督導回饋，鼓勵與提醒自己。
		透過團體分享，彼此觀摩、支持與療癒，提升陪伴品質。	1 團體分享接案狀況，自己學到很多。 2 團體分享心情，彼此具有相似經驗。 3 觀摩回應，讓彼此得知學習前進的目標。
停滯衝突期	負向情緒與內在衝突，讓自己的態度與技巧無法發揮。	面對個案出現了負向情緒。	回想個案，自己有負向情緒。 與個案互動，自己有負向情緒。
		已學技巧無法有效應對個案。	面對個案，無法順利使用技巧。 面對個案，覺得技巧沒有用。
		角色與想法的衝突，影響了態度。	角色間的拉扯，造成自己態度的擺盪。 想法間的衝突，影響自己態度的專一。
		再演練與議題處理，讓情緒平穩，增加了自信，更能面對個案。	再演練技巧與態度後，更有信心去陪伴個案。 自我議題處理後，解開糾結，帶來平穩的情緒。
整理鬆開期	整理自己，鬆開情緒，獲得新理解。	再澄清與回饋，讓自己看清關鍵，擁有新看法。	澄清模糊後，發現關鍵在自己。 團體的回饋，讓自己換上新視框。

六、研究可信性

質性研究重視研究者在自然情境中，透過訪談、觀察等方式，瞭解研究參與者的想法、感受及行為等，並做出能貼近現場的真實描述。本研究透過觀察及訪談，收集質性資料，也需要考量其信效度。Lincoln 與 Guba (1999) (Lincoln、Guba, 1999) 提出質性研究之四項可信性標準：可信賴性 (credibility)、可轉換性 (transferability)、可靠性 (dependability) 及可確認性 (confirmability)。基於上述對於可信性的標準，研究者以下列方法以提升本研究之可信性：

(一)長期涉入與持續探索：研究者於大學、輔導實習、全職實習及國小服務期間，皆持續運用遊戲治療接案，甚至引入志工資源後，同時成為遊戲治療實施行政規劃與協調者、研究者，以及校內遊戲治療志工的培訓督導者，至今已十五年有餘。這樣的長期涉入及持續探索，能提供理解與詮釋的基礎，增加可信賴性 (高淑清, 2008)。

(二) 厚實描述及透明化的研究過程：在會談過程逐字稿的謄寫上，以豐厚的文字描述出研究參與者，呈現出真實完整的原貌，透過再三的嚴密檢視，確認是否已達厚實的描述，能將研究參與者的經驗，無失真轉錄為文字資料。研究者清楚交代研究過程，將研究過程透明化，對於重要的步驟與環節皆詳盡描述。研究過程透明化的目的，主要讓讀者能夠在閱讀過程中，一步步跟著研究過程的推進，進而促進了情境與研究結果的「自然類推性」(高淑清，2008)，因此研究者皆仔細描述研究的情境、蒐集資料的方法、資料分析的方法等，以增加可轉換性。

(三) 多元檢證：本研究主要瞭解研究參與者參與督導團體的心情、想法改變，甚至於對其接案的影響。本研究藉由訪談與接案紀錄報告(內含活動歷程、自我鼓勵之處、疑問之處、可改進之處及心得想法)、督導團體過程紀錄等，呈現出其研究參與者的改變歷程，以增加可靠性及可確認性。

七、研究倫理

研究者在進行研究過程中，將遵循研究倫理，保護研究對象。首先擬定參與研究同意書，列出研究目的、簡要研究過程、地點、時間等資訊，並當面說明相關事宜來邀請研究參與者參與本研究，在其皆已了解本研究相關事項，才簽署同意書。

其次，研究者除了在研究同意書上清楚說明保密原則外，在研究過程中，妥善處理各項資料，均視為機密，由研究者本人親自保管。團體督導的錄音/錄影及訪談的錄音部份及相關文件，僅提供研究者進行研究分析之用，研究完成之後，將徹底銷毀，不再留存。在呈現相關文字稿時，不寫出個人隱私資料，以保護個人隱私。撰寫研究報告時，保密所有基本資料，以化名方式呈現。

肆、研究結果與討論

本章探討遊戲治療志工接受團體督導過程中的認知、情緒、行為及經驗變化歷程。以下分為朝向熟練期、停滯衝突期、整理鬆開期分別描述志工參與督導團體的變化歷程。

一、朝向熟練期

(一) 帶著待熟練的技巧、態度以及內心的緊張、擔心與個案互動著。

1. 技巧與態度不夠熟練，害怕錯過關鍵，影響孩子。

志工們雖然已經接受訓練，剛開始時仍會擔心自己的技巧與態度反應尚不熟練，將這樣任務視為是專業心理助人工作，因此害怕自己技巧態度不熟練，可能會影響到孩子的心理層面。

已經有一段時間了，細節記不得，但是主任(督導)為我們練習技巧這一部分，讓我剛開始進來時，就覺得很有收穫...一開始會很擔心技巧不好、不熟練，這樣會害到孩子，這樣講有點誇張，但是總覺得心裡的影响比較深遠。(訪 A005-010)

正式接案前的實習...那時就很緊張了...可以增加實際經驗...畢竟這和上課不一樣...總是很專業的東西...也會擔心影響孩子...真的會擔心...就是自己的問題。(訪 D044-054)

志工們的陪伴技巧尚無法完全自動化，在陪伴互動過程中，很容易因為緊張，就會

頭腦空白，因而無法跟上孩子的行為，也擔心錯過重點時機進行反映。

剛開始，就很緊張，會不知道什麼才是反應的目標。就是在反應時，要先想一下，可是只要想一下，關鍵就錯失了。因為就是需要想，要想的原因可能就是比較不一樣的情況，前一兩年大概都是這樣。(訪 B092-104)

我一直都戰戰兢兢，特別剛進來學習時...當時就是很擔心錯過...我很記得團體裡面雖然沒有講說你做得不好...但是有股自己給自己的壓力，就是想要可以在關鍵時機做出反映。(訪 E080-090)

2.與個案互動，讓人感覺緊張，也擔心自己犯錯。

督導面對受訓志工，給予很多實務上的提醒，但是志工們無法將這些東西一次就完全吸收，也因此陪伴過程中會擔心自己犯錯，沒留意到督導提醒過的注意事項。

主任(督導)有很多注意事項，但是我們是沒有辦法一次全部記得的。不過也還好，你(督導)不會逼迫我們一次全部都記得，反而是每次遇到問題時，再去突破與記得，這是個歷程，就會跟現在不太一樣了。(訪 B105-130)

主任(督導)你...建議是沒有啦...但是說真的這一路上你的提醒給得很多...剛開始學習時...壓力很大...因為根本無法記起來...不過你不會責怪我們...我們自己就已經很緊張了。(訪 E095-100)

志工在陪伴個案的過程中，有時遇到一些沒有遇到的狀況，或是個案有些特殊反應，就會非常緊張，這樣就很容易忘記要如何反映。

歐！超緊張，你知道嗎？每次要接案前，我歐都會非常緊張...不知道為何...就是很緊張...可能怕講錯...主任(督導)不會兇，不會罵我們啦！就是覺得和平常不一樣！這樣很容易忘記要說什麼。很奇怪，回家打紀錄時，就會講了(訪 D025-032)

自己剛陪伴時也是超緊張...一緊張就會忘記要說什麼...後來習慣...練習較多以後就好多了。(訪 B061-066)

(二)透過團體的活動與分享，彼此進步，提升自己。

1.經由書籍討論、體驗活動、實習及記錄回饋，逐步掌握方向。

志工們經由督導的帶領之下，共同閱讀書籍，透過彼此的討論與分享，學習成效較佳，讓學習得以循序漸進。

一起看書滿有用的，我比較適合看書討論...我覺得如果初學有像團體一開始慢慢用書帶著讀..這樣很有效...技巧會比較紮實(訪 D034-039)

我們這一批是從看書開始的...效果滿好的...很紮實...大家很認真...雖然書不好讀，又是專業的書，讀起來很累...但是大家一步一步前進...有目標可以依循。(訪 B070-075)

同時再透過團體時的練習活動，有時是實際分組練習技巧，有時是技巧的體驗活動，技巧逐步訓練，也逐步熟練。

印象深刻的部分就是分組練習技巧，最深的是有一次要我們兩人一組，一個人趴在一個人身上，那一次的練習是..好像是責任吧(訪：回歸責任嗎?)是！只有一個深深的感覺，我不想要背起這麼重的責任，而且是孩子的...這些活動會比較有趣，技巧也會越來越熟阿！(訪 A013-019)

讀書以外，我覺得練習活動也是一大重點...有好多活動...我這個人就是喜歡動...比較不喜歡一直坐著...技巧就是這樣練起來的..。(訪 B077-081)

在正式接案前，先安排了相對穩定的實習個案，實際的接案，可以讓志工們增加膽量與經驗值。

剛起步的實習個案也是很重要的經驗...像我的那個...主任(督導)你應該還記得拉!...就那個影響到現在...我是覺得有這樣的安排很好...正式接案前的實習...那時就很緊張了...可以增加實際經驗...畢竟這和上課不一樣...總是很專業的東西...也會擔心影響孩子。(訪 D042-052)

很感謝有實習個案的安排...讓我們不會直接就要上戰場...滿體貼的...增加很多膽量與經驗。(訪 E075-079)

督導會針對志工每回接案陪伴的記錄給予回饋，志工們能夠感受到督導的鼓勵，同時也能獲得實務接案上的提醒。

督導團體我覺得很棒的就是主任(督導)對我們紀錄的回饋，我覺得對自己是重要的提醒，不管是剛開始或是到了現在。鼓勵的部分在剛開始入門真的很重要，每次收到紀錄回饋時，就會覺得有滿滿的動力，即使自己做得很差，你(督導者)都不會批評，會給我努力的方向。(訪 A078-090)

紀錄回饋總是可以...怎麼說...就是一針見血...意思就是說點到自己真的有盲點的地方...可是又不會毒，說我們多差...而是親切地給出建議...這就是很棒的...有提醒...有鼓勵。(訪 E061-073)

2.透過團體分享，彼此觀摩、支持與療癒，提升陪伴品質。

經由團體方式來督導，在專業保密下，志工們分享部分接案狀況，彼此可以學習到處理各種陪伴情況，觀摩其他人具有不同觀點模式的回映。

我很喜歡這個團體，我先生也很支持我每週五的團體都來...我一直覺得自己學得比較慢...團體裡 A、B 和 C 都是很樂意分享自己的小孩狀況(個案)...自己就會學到很多，雖然沒有接那麼多個案...團體很安全，也不會去計較你學得好或是不好...主任(督導)也是，很鼓勵我們，小 U 老師帶我們活動。(訪 D005-020)

分享接案經驗很重要... 大家都可以學習到彼此的優點... 也可以從別人沒有做好的地方改進... 更進步... 我自己每次都從大家的回應中選取好的... 納入自己的資料庫中。(訪 A060-068)

督導團體中可以分享自己的心情，可能是接案中，或許是接案後的感覺，同伴間具有相似經驗，能夠彼此同理與支持，彼此不覺得孤單。

這個團體覺得可貴的地方就是大家不分彼此，不會去計較，會願意分享心情，彼此可以看到我們接案時其實都有類似的感覺，不是只有自己會緊張。(訪 A053-060)

團體就是彼此分享彼此支持，沒有利害衝突... 只有相似經驗與感覺... 覺得自己不是特異份子... 就像是沒有跟到個案的失落感或技巧熟悉的成就感等。(訪 B082-087)

團體中的接案分享，可以透過督導的即時回饋，知道何種反映方式，可以有助於個案的覺知，可以表達出陪伴者的觀察，這可以讓彼此得知大家學習前進的目標。

我喜歡來這個團體，D 很知道，我們是一起進來的... 團體可以互相觀摩學習，又不會有比較的壓力... 我覺得很好... 就是每個人會分享自己在帶個案的經驗，透過聽別人的分享... 彷彿自己也是在帶個案依樣，會有學習... 主任(督導)你會讓每個人也練習回應，我可以從中聽到別人的回應，學習比較好的... 有可以學習的目標... 可以知道要往哪裡去。(訪 E003-015)

這個團體是前進的... 主任(督導)會帶著我們前進... 你每次都會告訴我們怎樣的回應會更貼近... 我們就可以看別人的反映來學習... 大家就會知道要努力的目標。(訪 D056-059)

二、停滯衝突期

負向情緒與內在衝突，讓自己的態度與技巧無法發揮。

1. 面對個案出現了負向情緒。

當志工們結束陪伴，書寫記錄或是生活情境中，當回想陪伴經驗或個案，自己感覺到負向情緒的出現。

對他的設限應該會很多。溫柔而堅定是必須時時警惕自己的，不被他激怒與驚嚇也是需要學習的。今天被鏽住打不開的同時有恐懼也有些不開心，但好像都被我的淡定給掩飾住了，平靜地看著他的反應。今天再回想個案時，感覺就有跑出來。(案 B1070327)

志工陪伴個案過程中，因為個案的行為模式，觸動志工內在經驗，志工們發覺自己出現了負向情緒。

T:「對於一直無法將它(沙袋)制服你覺得很生氣、很憤怒，所以不斷的加重力道來對付它，但用這種力道和方式來使用它們(長劍、短刀與斧頭)，它們會壞掉而我也會被你傷害。」 S:「它們沒壞啊!它(斧頭)可以再裝回去!」，將已被砍到分屍的斧頭組合起來給我看。 T:「對

於我的說法你不同意，所以你拿其中一個被分屍的東西來證明你說的沒錯，它們可以再修復。」T:「你將它們用你習慣的方式粗魯的由它們所待的地方硬生生的被倒了出來而且散落一地。」S:「它可以畫嗎?」，拿著硬被剪開的黏土問我是否可以畫。T:「你想知道它可不可以畫，你可以自己試試看，它是否可畫。」S拿著蠟筆用力的才畫了一筆就斷，直覺的就隨手用力的往旁邊一扔。T:「對於才用力一畫它就斷了，你覺得有些不開心，不開心到就想把它丟掉。」S:「哪有!」，又再拿其它的筆用力的畫著。T:「你覺得我說錯了，用力的將它(蠟筆)隨意丟棄並不是因為不順心才丟的。」S:「喔!怎麼會這樣!」，經歷了一用就斷的筆和一畫就破的畫紙，有些情緒般的將它們(色鉛筆，蠟筆，彩色筆和筆袋裡的東西)全都豪邁的一洩而下。T:「在圖、畫的過程中似乎不是那麼的順利，所以你好像有些小情緒，為了讓自己舒服一些，你選擇將它們像這樣全都霹哩叭啦的瘋狂散落一地。」S拿著空色筆盒任意拋棄。陪伴省思:上次是對被銹住打不開產生恐懼，今天卻是他瘋狂且火爆的玩法，令我不時的感到會被波及的恐懼，但還好我夠鎮定讓他無法得逞。督導回饋:有感覺到自己的感覺非常棒!看您的紀錄，若是我，也會被這孩子的玩法嚇到，我們到團體再來討論。(案 B1070403)

像這學期的個案，就覺得壓力有點大，特別是第二次開始，自己就有些和過去很不同的感覺，陪伴個案過程中，會覺得有些害怕、有些生氣。(訪 B008-019)

幾次下來的設限，覺得自己在某些情況，會急著要制止小朋友的行為，而少了設限時的次數...一直要提醒自己:『不要急!不要緊張!心要穩一點!』這次小朋友往電扇丟紙飛機，我沒設限，因為我覺得紙飛機不會太危險，而且也不容易被丟中..(之前小朋友丟過球，有設限過)每次都有不同情形的設限..(案 E1061114)

每次在陪伴過程中，都有很強的情緒...大部分就是要去設限...很多的擔心和緊張吧...這是之前沒有那麼強烈的...所以也是自己覺得比較卡住的地方。(訪 E102-109)

2.已學技巧無法有效應對個案。

帶著熟練的技巧，進到再熟悉不過的遊戲室，但當面對某些個案，志工們卻無法順利使用技巧加以回映。

※時間到。#小O完全不動。師:『時間到了。我們該離開了。』(反省:平常練習很熟的『我知道你還想玩...(ACT)』現在不適用，所以當下呆住了。)督導回饋:休息一個暑假了，技巧也正在暖身，不過這個部分還是可以在團體中提出來討論。(案 A1060913)

3大Z拿出一疊鈔票。S:我發財了我發財了,這些錢錢是假的。T:你認為這些錢都是假的錢。S:我說真的喔!老師我等一下要拿出去

seven 買。T:你覺得這些都是假的錢，但是你想要拿出去 seven 買看看。S:等一下喔等一下，你看很真實。T:你覺得把兩張放在一起就變成真的 S:還是觀察期還是不要亂來好了。T:你覺得拿出去還是不要用，大 Z 開始數著錢，一會就說這遊戲真爛，然後就把錢放了回去。(反省:有些地方好像來不及反應，技巧也不太順。)督導回饋:他似乎有些東西在裡面，我們可以在團體中討論一下。(案 D1061204)

省思:對於情感反映，自己總覺得不擅長，也不容易學好...這次還是要不斷的提醒自己“不要急”...有很多地方要再加強，不時的要提醒自己，想一下小朋友在想什麼?他想說什麼?可是有時急著回應就會忘了啊...(案 E1061128)

帶著熟練的技巧，進到再熟悉不過的遊戲室，但當面對某些個案，志工們使用技巧加以回映時，卻覺得技巧沒有效用，個案依然故我，似乎卡關了。

之前在接小 K 時...很深刻的印象...就是覺得很卡...自己也會覺得很挫折，怎麼會技巧用在他的身上就沒有用的感覺...。(訪 E020-032)

有幾次也會覺得是自己不會用技巧呢?還是技巧沒有用?...都會這樣想...特別是卡住的個案...之前兩三個都有過這種想法。(訪 A091-098)

3.角色與想法的衝突，影響了態度。

志工內在不同角色間的拉扯，自己內在的紛亂，造成自己陪伴態度的不停擺盪，難以安穩下來，更難以陪伴不穩定的個案。

A:『我保證沒有人會因為這樣而生氣。』無回應。A:『聽到我的保證，你感覺比較安心一點了。』點頭。A:『雖然比較安心，可是你還是有一點點害怕。』無回應。A:『知道你不想來這裡，我不會生氣，反而覺得很佩服。』無回應。A:『你已經七次自己走過來這裡。我很佩服你。』無回應。A:『你會勉強自己去做自己不喜歡做的事。這很不容易。』無回應。督導回饋:你有感覺到自己似乎很希望他做些什麼嗎?這個部分可以在團體中提出來討論。(案 A1061101)

那時候自己就感覺很卡，卡在什麼地方其實也不太知道...後來到了團體時，主任(督導)弄的心理劇，才讓我看見原來想到我兒子的樣子...自己陪伴當下就是覺得自己的態度怪怪的，原來是媽媽的角色混進來，但是就是沒能看到這一塊。(訪 A020-035)

省思:在兩個類似的對話中(要鑰匙、吃糖果)這樣的來回對話，小朋友到底想要什麼?事後想了好久，他是想要一個『特殊的待遇--在不可以的規則裡，為他破例，讓他覺得特別??』總覺得自己在這裡的反應，老是缺少了什麼!只是覺得他最後沒有把糖果打開來吃，有點訝異...(因為一開始他不管老師說的，直接把鑰匙占為己有)(案 E1061212)

團體裡有處理我陪伴小 K 卡住的狀況...就像剛才講的,就是讓我看到我是一個女兒的角色...是沒有辦法用這樣的角色去陪伴小 K,所以態度就很怪。(訪 E139-143)

志工內在擁有不同想法,不同想法之間發生了衝突,然而在陪伴過程中,面對個案卻無法協調出一個方向,由內而外影響自己態度的專一性,回映當然也失去了力道。

#S 將文具盒拿到我面前:「現在要畫圖囉!」 T:「你將它(文具盒)拿到我面前告訴我現在你要畫圖。」 S 將文具盒裡的所有東西不假思索的全都嘩啦啦的倒出來。 T:「你很直接的將它們用你習慣的方式一次全部的都倒落到我面前。」 S 陸續將每個盒子、每個袋子裡的東西全都用力的倒出來讓它們散滿整個地板。 T:「對你來說用這種你習慣的方式將它們拿出來並散滿一地的作法似乎是有趣而且刺激的。」 S 拿著其中一塊油土,將它用力的畫在畫紙上,似乎誤以為它是蠟筆而感到疑惑,「奇怪了!」 T:「你覺得很奇怪這麼用力的將它(油土)畫在那上面,它竟然沒有像之前那樣斷掉,也沒有出現你希望的圖樣。」 S:「哪有奇怪!」,試圖拿著膠帶來使用,但卻始終無法將它取下而有些生氣的將它(膠帶)往旁邊一丟。 T:「你很認真的想要我知道對於跟之前的結果不一樣你一點都不覺得奇怪。但我也發現每個東西只要不合你意,你都會很直接的將它往旁邊用力的扔去。」陪伴省思:今天才第三次而已,卻感覺到好有壓力喔!每次陪伴都有不同的衝擊感受,有對他使用媒材的力道過大而擔心是否該設限,有對他今天將整個空間弄得亂糟糟的而感到有些無力與氣憤;但想到絕對不可讓他感受到我的不安情緒而讓他有機可趁,因為一直到現在他應該都還無法摸透我,所以只好有些被動的去接受那些規定。所以希望自己在未來的幾次能穩住陣腳,不讓他凌駕操控才好。督導回饋:孩子的內心是亂的,所以他玩起來也是亂的,他可能不知道要如何和你互動,因為你是不會被控制的。(案 B1070410)

經過團體討論後,才比較清楚...是自己裡面的兩個想法(接納與秩序)間的拉扯衝突。(訪 B041-042)

小 K 準時進遊戲室,一進到遊戲室就直接把沙袋打倒,然後走到文具書桌前說:「這邊還是沒什麼好玩的啊~~」師:「你今天一進來先推倒它,走到那裏說這裡沒什麼好玩的!你還是覺得這裡沒有你想玩的東西。」小 K 走向老師,看著老師的紀錄本問:「你在寫什麼?」師:「你很好奇我在寫什麼。」小 K 點點頭,看老師沒再說什麼,小 K 沒再追問,又走回文具書桌,翻了翻筆盒,然後拉開椅子要坐下,突然發現,褲子後面的口袋裡有一支筆。小 K 拿著筆,轉身對著老師說:「你看!我帶了一支螢光筆。」師:「你告訴我,你帶了一支螢光筆來這裡。我們上次有講過,這邊不能帶自己的東西來。」樂:「為什麼?」師:

『我知道你很想帶自己的東西來這裡玩，可是遊戲室有規定，不能帶自己的東西來，你可以選擇把它放在這邊下課再拿，也可以選擇把它放在外面下課再拿。』樂：『可是這是螢光筆耶！』【9-2 試探界限】
師：『你說它是螢光筆，聽起來它對你來說，跟其他東西不一樣，比較特別。可是我們遊戲室有規定，不能帶自己的東西來這裡。』小 K 拿著筆看著，老師又說：『上次你也帶自己的東西來，我們也有講過，然後你是把它放在這邊，下課才拿走。』小 K 站在文具書桌前，把螢光筆丟向白板下的書桌，沒想到太用力，螢光筆掉到地上。師：『你剛才說它是一支螢光筆，好像比較特別，然後你把它丟到這裡來。』小 K 跑來把筆撿起來，(像是想到了一個好玩的方式)轉身走回剛才的位置，舉起手準備再丟筆，老師設限：『我知道你想要用這種方式，把它放到這裡來，可是它不是屬於遊戲室的東西，不是拿來玩的，你可以把它拿來放在這裡，下課再拿。』小 K 又把筆往桌上丟，剛好掉在老師身後的桌子下，小 K 跑來要拿筆，老師轉身把筆撿出來，放到桌上說：『你選擇要把它放在這裡，下課再拿。』(心裡有些急，不希望他再這樣玩..。應該再等一下小朋友接下來的動作，而非直接動手去拿筆.....)小 K 悻悻然走回書桌。(案 E1061114)

其實卡在要不要設限，就是因為拉扯...和孩子間的拉鋸，也是一種權力的拉鋸...自己的想法就是接納孩子的行為和處理踩線的行為間的對抗...當時自己就還在擺盪。(訪 E151-157)

三、整理鬆開期

整理自己，鬆開情緒，獲得新理解。

1.再演練與議題處理，讓情緒平穩，增加了自信，更能面對個案。

在團體中，志工分享接案情況後，經由督導的提醒，以及重新演練技巧與態度後，志工們彷彿充電完，更有信心去陪伴個案。

督：今天討論個案之前，想說讓大家先來進行一個活動，請大家三個人一組，接著決定誰是「個案」？誰是「陪伴者」？誰是「內心話」？...請「個案」和「陪伴者」對坐，兩人先距離大約 3 個巧拼，「內心話」坐在「陪伴者」的右側後方，約 5 點鐘方向。「個案」的任務是聽「陪伴者」的設限，然後你決定要不要前進(可能覺得可以進逼)、後退(可能覺得害怕或是同意)、維持原位(可能覺得同意或不想理會...等)；「陪伴者」就請你設想他想要弄你或是不想離開這裡..等情況，然後加以設限；「內心話」的工作就是聽陪伴者的反映，看個案的反應，然後試著把陪伴者的感受說出來。我先和小 U 老師和 G 示範一下，大家先看一下...(示範後，請成員開始練習，三個角色都要輪流練習過，練習完回到團體分享)E、B 與 A 三人同組，A 分享：自己原本以為當「陪伴者」最難，結果最後是當「內心話」最難，一者是速度要很快的感覺出別的人感覺，對我來說本來就比較難，二者是會受到個案反應的

影響。E 分享：我剛才和有 A 說，我發現他在設限時，身體會前傾，個案就會明顯的後退…A 分享：我真的沒有發現，原來自己會這樣…不知道是不是因為這樣，小 O 才會這樣(督 1060915：354-385)

A 很能連結自己的狀況與團體中的練習心得，團體一起練習設限，他的技巧狀況應該會更好一些，再看看吧！(省 1060915)

透過記錄的回饋以及督導團體中的將陪伴場景實際重現的處理，志工接觸到自我議題，督導針對核心部分處理後，解開內在的糾結，帶來志工們平穩的情緒。

督：A 你選個人當自己的個案。A：D 好了。督：A 你先布置一下當天的位置，你是站著還是坐著？在哪？個案有玩些什麼玩具嗎？他是站著還是坐著？在哪？(A 說明當天的狀況與布景)督：A 請你先在你自己的位置，當時你如何與他互動？A：因為這是第七次，他都沒有進行遊戲，他通常進來就是站在門口那邊，平常我也是站著，但是上次團體有討論過，我後來想想有可能是我站著讓他覺得具有威脅感，所以這次我是坐在兒童椅上等待他進來。督：門開著，當 A 你看到他進來時(請扮演個案的 D 從門口走進來)，你對他說些什麼？A：他進入遊戲室後，就跟前一週一樣站在我與門之間。我都是先向他打招呼之後，就請他關門，他就照做，然後就轉身又回到同樣的位置站著。督：然後呢？A：就開始和之前都一樣，我反映他，他有時會點頭搖頭，有時就沒反應。督：好！A 你就照你平常會反應的做反應，因為 A 在團體中也都有分享個案的狀況，D 你就現在聽 A 的反映，決定點頭、搖頭或沒有反應。現在就從門口開始 D 進來，A 開始反應。(A 反映 D 數次，D 幾乎沒有反應..)督：A 是這樣的情況嗎？A：是！督：你看著你的個案，你叫他什麼？A：紀錄上是小 O。督：A 你看著小 O，你很努力嘗試想要接觸他，理解他，但是小 O 不知道發生了什麼事情，就是現在這個情況，你內心有什麼感覺？A 嘆了口氣，搖搖頭。督：A 眼睛閉上，你很努力地想要理解他、接觸他甚至於幫助他，但他不知道怎麼了，就是這樣站著。你內在的感覺是什麼？A：我看到我兒子。督：什麼意思？A：我看到他，好像看到我兒子，我也是這樣很想幫他，但是我不知道要怎麼幫？我已經嘗試過各種方式了，但是就是...(督：你覺得無力嗎？)對！我覺得很無力，還有無奈。督：停在這個感覺中一下子...眼睛可以睜開了。督：A 找個人當你自己...找個人當你兒子。A：G、B 好了。督：在這堆布中找個顏色當無力和無奈。A：這個好了，這個當無力(黑色)，這個當無奈(灰色條紋)。督：你找兩人來當無力和無奈。A 找了兩個成員。督：你想從哪種感覺開始？A：無力。督：這個無力的感覺是如何作用在你的身上的？A 把黑布纏繞在兩隻手臂上，並要人幫忙綁住。督：你是 A 對兒子的無力，你無力什麼？A 扮演無力：我試過各種方法，但是似乎就是沒有辦法改變你...(接著換人扮演無力，重述 A 剛才所說，並向 A 確認是否是這樣的情況。)接著換

無奈，A 把灰色條紋的布綁住脖子往下拉，讓頭部不得不往下看。督：你是 A 對兒子的無奈，你無奈什麼？A 扮演無奈：看著你這樣，我覺得很傷心...。督：所以這是另一個感覺嗎？傷心？A：我覺得無力和無奈比較像，這個就是傷心難過。督：好，你是 A 對兒子的傷心難過，你傷心什麼？A 扮演傷心：看著他受苦，又無能幫他，覺得難過。（接著換人扮演難過，重述 A 剛才所說，並向 A 確認是否是這樣的情況。）督：A 你到這裡來看...D 先下去。你們就從剛才「無力無奈」開始說，然後是「難過傷心」。A 你來這裡看一下。（兩個角色說完後）督：A 你看到這樣，你有什麼感覺？A：就是這樣。督：A 眼睛閉上，以手勢要兩個角色再一次。A：他好可憐。督：你自己好可憐嗎？A：是！督：他有辦法掙脫這個兩個感覺嗎？A：他沒辦法！不可能的！督：是嗎？他有試過嗎？怎麼你這麼篤定他不能？A：太久了！而且他也試過了方法，都沒有用！督：A！你沒有聽懂我說的！A：什麼？督：我說的是這兩個感覺！我沒有說解決這個問題，我說的是 A 心裡的這個感覺、這兩個聲音！A 雙手交叉在胸前，沉默地看著劇場中的自己。督：在想什麼？A：他很可憐！督：對啊！你知道嗎？他最可憐的是什麼嗎？A：什麼？督：你站在旁邊，沒有打算要幫他，看著他受苦，這才是最可憐的！A 笑笑說：我可以幫他嗎？督：看你，你也可以叫他自己掙脫，看他可以嗎？如果可以，那你就省了！還是不要管他，這樣也可以，反正這是你的心理劇場，你要如何處置自己，這是你的決定，我只能給予建議，你才是主人，看你要「善待」還是「虐待」自己？A：我要去救他！督：這不是說說，沒有那麼簡單歐！A 向前去試著把兩個感覺與聲音從替身上去除，花了一番力氣才把感覺和聲音去除。督導要 A 先趴著休息一下，請替身陪伴在他的身邊。督：有想哭的感覺嗎？可以哭出來，會好一些。督導請替身在旁邊陪伴，其他人背靠背對坐，圍繞在 A 與替身的身邊給予支撐與支持。督導確認 A 的狀況後，邀請回到劇場。督：你現在看著你的孩子，有什麼想對他說。A：QQ，你知道嗎？媽媽很努力，我想幫你，但是有時我覺得好累！督：角色交換。A 聽到自己的替身說完，A 扮演孩子說：媽媽，謝謝你，你相信我可以做好嗎？督：角色交換。A：媽媽沒有想過，我不知道！督：角色交換。A 扮演孩子說：媽媽，你不用擔心我一個人做不好，做步到！因為我還有人可以幫我，就是我自己啊！就像剛才你不是也幫了自己嗎？督：角色交換。A：媽媽知道！媽媽會努力相信你可以做到的！督導向 A 確認是否還有要對孩子說的話，確認沒有後，回到接案的場景。督：A 現在看著你的個案小 O，你覺得如何？A：小 O 做出這樣的選擇，我就該相信他能為他的選擇負責，就像我們家的那隻一樣。督：有沒有什麼想對他說的話？A：對不起！小 O，我太急了，急到我沒有等你，就一直想拉著你往前跑！（督 1061103：189-300）

我還是覺得滿神奇的，我都沒有想到我們家的那隻，結果演練一

段後，突然就有一股感覺，就衝口而出，我覺得他好像我們家的那個...當下我就有一種頓悟，感覺就是相通的，難怪很卡很卡...老師也沒有要我去面對，但我就知道該處理的時候來了...大家很幫忙，那時很掙扎，身體有感覺到掙扎，那種感覺會逼迫我做個選擇，我要選擇當一個陪伴者，真正看見這個孩子。(訪 A039-050)

看到 A 的記錄時，只覺得她怪怪的，似乎有點慌亂，原來有和自己的議題拉扯到，看到他願意去正視，而且也願意把自己的部分放下，陪伴當下看見陪伴的孩子，而不是把自己的孩子也帶過來！(省 1061103)

說到小 K...當時也覺得自己為什麼要這麼執著...也是主任(督導)帶我去看到自己的這一塊...不過說真的自己不怎麼喜歡心理劇...覺得有點假裝...因為不是真的人，也不知道內心真實的感受，怎麼還能夠對話呢？但是當時只是兩三次角色變換，你就要我到外面去看...我就想說這哪能看出什麼...結果一站出去，看到演自己的 A 和小 K 對話，我就了解了...我把小 K 當做我爸...但是說真的我沒有準備，所以就沒有特別處理這一塊，但是我後來陪伴小 K 時，自己就比較知道自己怎麼了。(訪 E040-060)

2.再澄清與回饋，讓自己看清關鍵，擁有新看法。

督導團體將陪伴場景實際重現，具象化澄清志工內在的模糊，志工能看見自己在模糊中的關鍵角色。

督導邀請 B 把這週的接案狀況需要討論的地方分享出來，B 把被督導標記的部分分享出來：「T：我知道你想用你想到的方式這樣用力的拍打來玩它們，但這麼用力的對待它們，它們會壞掉。」S：「不會啊！妳看它們還是好好的啊！」，拿著長劍用力的切、拋、拍著飛機，讓飛機不斷的在他的操控下亂竄著。T：「你用你的方式來告訴我，即使這樣用力的對待它們也不會壞掉。」接著督導邀請 B 把當天的兩人位置以及旁邊物品擺放情形布置出來。督：你是站著還是坐著？在哪？個案有玩些什麼玩具嗎？他是站著還是坐著？在哪？(B 說明當天的狀況與布景)督：B：我就回應他玩玩具的狀況。督：就是你剛才說的嗎？那他回應什麼？B：不會啊！妳看它們還是好好的啊！督：好！B 請你找人演自己、個案，你怎麼叫個案？。B 找了 A 演自己；H 演個案。B：小 V。督：B 你過來，H 你是個案，A 你先在旁邊。H 你就開始玩，B 你開始反映。(H 開始扮演，B 則開始反映)督：好！A 你進去演 B，我們全部來一次，B 你過來，我們到外面去看。(A、H 開始扮演)督：B 你看到什麼？B：他好像拿他沒有辦法！督：誰拿誰沒有辦法？B：陪伴者拿個案沒有辦法！督：這是怎麼了？是個案太強勢嗎？B：應該是。督：找一條布代表他們之間的拉扯，A、H 兩人一人握一端。督導要 A、

H再演一次，同時要H把A往自己那邊拉。督：B是這樣的情況嗎？B：是！督：發生了什麼事情？這個個案可以把一個大人、一個受過專業訓練6年的人、兩個孩子的媽媽往那邊拉？B搖頭說：不知道！督：A先在旁邊，B你上去。H你說你剛才說的那句「不會阿！你看他們好好的阿！」一樣就把B往你那邊拉。（H把B往自己那邊拉，B無力招架）督：B你怎麼了？B：不知道。督：B把眼睛閉起來，個案說和拉。B你有什麼感覺？B：我沒有力，我拉不動他。督：角色交換。督導問個案小V：你是B的個案小V，是嗎？B扮演小V很有精神的說：是阿！我就是！督：你喜歡這個老師嗎？B扮演小V說：還好！比較喜歡之前那個男老師！督：你還記得那個男老師啊！B扮演小V說：當然！他被我弄得很慘！督：所以你喜歡把人家弄得很慘！也喜歡和這樣的人在一起，是嗎？B扮演小V說：是的！督：你這樣對人家，你覺得人家會喜歡你嗎？B扮演小V說：我才不在意呢？督：是嗎？你現在是一年級，對吧！B扮演小V說：是阿！怎樣？督：一年級還有機會，我看你這樣對待別人，如果繼續這樣下去整人家，你會交不到真正的好朋友歐！B扮演小V說：那又怎樣？督：所以你喜歡一個人是嗎？B扮演小V說：對阿！督：如果這樣下去，你只能一個人玩遊戲了，在你身邊的人都會因為很累而離開了。B扮演小V說：所以那個男老師也是這樣走的嗎？督：他的離開是因為他在我們學校服務時間到了，但是他為了處理和你的關係，他也非常辛苦，也有做劇。B扮演小V說：那跟我有什麼關係？督：你有在聽我說話嗎？他也為了處理他和你的關係，也非常辛苦的努力過，所以你不覺得你應該負點責任嗎？B扮演小V說：好吧！我只是想和他玩嘛！督：我知道！但是如果你過於誇張，你真的會把你身邊的人都嚇跑，你知道嗎？B扮演小V說：好嘛！對不起嘛！督：小V你看著B老師，把你的歉意和他說。B扮演小V說：對不起！我真的不是故意的！督：角色交換。B：沒關係啦！只是我有點被嚇到了！督：角色交換。B扮演小V說：沒事啦！我們繼續來玩吧！督：角色交換。B：歐！督：怎麼了？好想有點不想！B：對！不知道怎麼了？督：B眼睛閉上，接著我的句子，完成句子。我感覺..。B：我感覺掙扎。督：我需要..。B：我需要抉擇。督：不要以為我..。B：不要以為我會被困住。督：我悄悄的渴望著..。B：我悄悄的渴望著完整的接納他。督：為四這個聲音找尋布，找人出來扮演這四個聲音。B找了C、D、F及G分別代表這四個聲音。督：你先進去分別扮演這四個聲音。（B進入四個聲音，分別扮演動作及聲音。）督：B你出來看看這四個聲音。督導要這四個聲音分別表演出來。督：B你看到什麼？B：掙扎。督：掙扎什麼？B：一個部分是想要接納他。可是另一部分是不想接納他。督：好！先把這兩個找出來，C、D、F、G可以先下去了。B找了C、G兩人，C扮演接納；G扮演不接納。督：你想先從那個開始？B：先從「接納」開始。督：拿著「接納」的布，

進入 B 的「接納」裡，你是 B 的「接納」，你接納什麼？B 扮演「接納」：我很接納個案，我很相信兒童中心，我接納個案的行為，即使像小 V 這樣的孩子，我也一定能夠接納他的行為。督導接著請 C 扮演一次，向 B 確認是否符合，有無補充。接著督請 B 拿著「不接納」的布，進入 B 的「不接納」裡，你是 B 的「不接納」，你不接納什麼？B 扮演「不接納」：我其實不是不接納，只是擔心他，也擔心自己這樣接納他對嗎？督：請問您現在是「接納」還是「不接納」？B：ㄟ！抱歉！我覺得接納是對拉！但是現在應該是秩序規則的問題，他完全沒有守秩序，這樣還接納嗎？會出問題的吧！督：所以您是「秩序規則」是嗎？B：秩序。督導接著請 G 扮演一次，向 B 確認是否符合，有無補充。督導請 A(B 的替身)站在中間，並請 C(扮演接納)、G(扮演秩序)分在兩側，並要 B 把這兩股聲音如何作用在 B 的身上，用布表現出來。B 用兩條布分別綁住 A 腰部的兩側。督導請 B 進入 A 的位置，請 C(扮演接納)、G(扮演秩序)分別拉動布，並說出「接納」與「秩序」的話語，讓 B 感受拉動的力道以及話語。督：B 是這樣嗎？力道對嗎？B：對！就是這麼掙扎！督：現在接案才第三次，剩下的次數也要這樣掙扎度過嗎？B：不要！督：那就要利用你的智慧與力氣去掙脫這個囉！B 奮力地掙脫一陣子後，因為無力而坐下。督：如何？看你，你可以繼續嘗試，你也可以省力不處理！就這樣到結束，反正這是你的心理劇場，你要如何處置自己，這是你的決定，我只能給予建議，你才是主人，看你要如何？B：我可以和他們談談嗎？督：沒問題！想和誰談？B：我想和「接納」談，你可以放鬆一點嗎？C(扮演接納)：那遊療怎麼辦？我們受過訓練？你真的相信秩序比較重要？B 轉頭和「秩序」談：你放鬆一些，我比較相信接納。G(扮演秩序)：個案都已經這樣了！你還在接納他，該是要強硬一點了！不然這孩子不就玩了嗎？督：兩邊都不肯讓，你的內心應該也是掙扎不已吧！督：當你在面對難以解決的難題時，你會和自己對談嗎？B：會！督：那你先和自己談談吧！B：怎麼辦？好掙扎！B 的替身：對阿！B：怎麼學了這麼久，反而還會有狀況呢？B 的替身：這樣才好，有機會看見和處理阿！B：要怎麼處理？B 的替身偷偷在 B 耳邊說話，一說完，就突然開始拉動兩邊的布，C、G 被偷襲，加上 B 的替身協助，B 終於有機會掙脫兩邊的枷鎖。督：B 如何？B：很累！但很棒！偷襲和合作！督：看著這兩個聲音，剛才是他們控制你，你應該是他們的主人，你想要把它們怎樣？B：你們兩個要乖乖的！不要想要控制你的主人，乖乖坐好！接納(C 扮演)，我知道你想要讓我做得更好，但是別超過了。秩序(G 扮演)，我了你的擔心，但是我是陪伴者，我陪伴孩子的心，行為留給他們老師去處理就好了。督：這個部分 OK 了嗎？現在你看看你的小 V，想說些什麼？B：沒問題！你來吧！（督 1070413：450-545）

有時候掙扎的背後，無需選邊站，有時是我們的選擇被忘記或是

被蓋住，只要看清就會有力量去選擇！B是個很棒的陪伴者，語言帶有力量。面對這個個案，B被勾起了自己的東西，這是個很棒的時刻，可以檢視與調整自己的好機會。(省 1070413)

團體成員彼此給予的回饋，可以抽離自己與個案已經太近的視角，得以讓自己換上不同的新視框。

督：今天要大家體驗一下，最主要是幫忙一下B。剛才都有聽到B描述他個案的情況，待會就除了B以外，我想邀請大家擔任他的個案，去體驗一下個案這樣的行為，然後把感覺、想法回饋給B。(6位成員依序擔任B的個案，將玩具從櫃子上掃下來，並回去記下自己剛才的感覺、想法、意圖等)待全數成員完成後，邀請他們回饋給B。A：我覺得我沒有這樣玩過，這樣滿有趣的，又不用收。C：我平常在家裡就是這樣，沒有人管我。D：我很喜歡這樣玩啊！我喜歡聽這樣的聲音！F：我想看看你會不會生氣，你跟別人都不一樣。G：我第一次嘗試後，發現滿有趣的，就想弄第二次，也想看看你會怎樣。H：這裡很有趣，玩具不用收，而且你好像也不會生氣。B分享：我自己在看的時候，有點像是回到那個時候，也會有那種感覺，可是我又不可能去問孩子你為何這樣。透過這個活動，我彷彿聽到孩子內心的聲音，同時我內心沒有過這樣的假設，就是..他會不會是喜歡這樣？享受這樣？如果是這樣，那他僅是呈現他自己，我就反映他就好了。(督 1070406：262-318)

團體成員站在較為旁觀的位置，藉由體驗個案的動作後，把感受回饋出來，讓陪伴者彷彿戴上一個新眼鏡，獲得更多更豐富的理解！(省 1070406)

像之前在團體分享個案的狀況，大家就會給我一些新的看法...好像是A提的吧...會不會他的玩法就是這樣...有些人從過去家庭中，就是用這樣的方式去玩玩具(較為激烈)，我就回想自己在成長過程中以及我們家那兩位小姐的養育過程中，似乎沒有看過這樣的玩法，所以我是無法理解的...當我試著去這樣思考，而不會覺得個案就是故意的...(訪：你有試著在陪伴的過程中這樣想嗎?)有阿！就是在下次陪伴過程中...當我這樣想，自己的感覺就變了，自己也平穩了。(訪 B020-035)

伍、研究結論與建議

一、研究結論

此部分為依據結果，綜合歸納出遊戲治療志工們(A、B、D、E)參與遊戲治療督導團體的歷程，以下分為三階段：

(一) 朝向熟練期

志工雖已接受訓練，起步時仍會擔心技巧與態度尚不熟練，因而影響到孩子。二者因陪伴技巧無自動化，容易因緊張，無法跟上孩子的行為，擔心錯過重點時機。督導給

予很多實務上的提醒，但志工無法一次完全吸收，也擔心自己沒留意到注意事項。

志工們經由共同閱讀書籍，透過彼此的討論與分享，學習成效較佳，讓學習得以循序漸進。搭配上團體的練習活動，有時是實際分組練習技巧，有時是技巧的體驗活動，技巧逐步熟練。在正式接案前，先安排了相對穩定的實習個案，增加膽量與經驗值。督導的記錄回饋，志工們能感受鼓勵與提醒。經由團體督導，志工們分享接案，彼此可以學習到處理各種陪伴情況，觀摩其他人具有不同觀點模式的回映。分享心情能夠彼此同理與支持，彼此不覺得孤單。接案分享透過督導的即時回饋，得知大家學習前進的目標。

(二)停滯衝突期

當志工們結束陪伴，書寫記錄或是生活情境中，當回想陪伴經驗或個案，自己感覺到負向情緒的出現。或著在陪伴個案過程中，因為個案的行為模式，觸動志工內在經驗，志工們發覺自己出現了負向情緒。帶著熟練的技巧，進到再熟悉不過的遊戲室，但當面對某些個案，志工們卻無法順利使用技巧加以回映，或是有時覺得技巧沒有效用，個案依然故我，似乎卡關了。志工內在角色間的拉扯，自己內在的紛亂，造成自己陪伴態度的不停擺盪，難以安穩下來，更難以陪伴不穩定的個案。志工內在擁有不同想法，不同想法之間發生了衝突，然而在陪伴過程中，面對個案卻無法協調出一個方向，由內而外影響自己態度的專一性，回映當然也失去了力道。

(三)整理鬆開期

志工分享接案情況後，經由督導的提醒以及重新演練技巧與態度後，志工們彷彿充電完，更有信心去陪伴個案。透過記錄的回饋以及督導團體中的將陪伴場景實際重現的處理，志工接觸到自我議題，督導針對核心部分處理後，解開內在的糾結，帶來志工們平穩的情緒。督導團體將陪伴場景實際重現，具象化澄清志工內在的模糊，志工能看見自己在模糊中的關鍵角色。團體成員彼此給予的回饋，可以抽離自己與個案已經太近的視角，得以讓自己換上不同的新視框。

二、建議

以下針對研究結論，提出以下建議。

(一)對未來研究的建議

1.探究督導團體得以持續運作因素

本研究探討 A、B、D、E 的參與督導團體的歷程，描述出共通的參與歷程，然而未能聚焦在可能的持續參加因素進行深入探究。建議未來研究可多探究督導團體模式的成功因子，更增實務價值。

2.增加資料收集向度

本研究單純以質性觀點分析 A、B、D、E 的參與督導團體的歷程，僅透過訪談逐字稿、接案紀錄與團體督導逐字稿，可能造成資料收集向度偏頗，未來也可加入量化評估的方式做輔助，也可進行成效間的比較分析，讓研究成效的呈現更全面與準確。

(二)對培訓遊戲治療志工的建議

本研究聚焦在非專業人士參與遊戲治療陪伴者的學習與督導歷程，資料中呈現出「非專業人士」對於專業工作的擔心不安，然而透過督導的逐步帶領與督導，非專業人士仍能面對與處理個人議題與負向情緒，同時呈現出朝向專業的表現，其核心在於督導逐步耐心的帶領以及友善的回饋督導(記錄回饋與督導團體執行方式)。

參考文獻

- Bernard, J. M. & Goodyear, R. K. (2004). *Fundamentals of clinical supervision* (3rd ed) . Boston : Allyn & Bacon.
- Gilbert, M., & Shmukler, D. (2003). Counselling Psychology in Groups. In R. D. Woolfe & S. Strawbridge (Eds.), *Handbook of counseling psychology* (2nd ed ., pp.442-460). London, England: Sage.
- Landreth, G. L. (1991/1994). *遊戲治療：建立關係的藝術* (高淑貞譯)。臺北：桂冠。(原著出版於 1991) .
- Landreth, G. L. (2012). *Play therapy: The art of the relationship* (3rd ed) . New York : Routledge.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1999). Establishing trustworthiness. In A. Bryman & R. Burgess (Eds.), *Qualitative Research* (Vol. III, pp.397-444). London, England: Sage.
- McLeod, J. (2006)。 *諮商與心理治療質性研究* (連廷嘉、徐西森譯)。臺北市：心理。(原著出版年：2000)
- 王文秀 (2001)。國小準輔導工作者「諮商實習」課程與被督導經驗調查研究。 *中華輔導學報*，9，25-26。
- 林美珠 (2001)。兒童中心遊戲治療的原則及其實施。 *諮商與輔導* (184)，15-18。
- 林美珠 (2009)。整合式遊戲治療訓練模式之發展與訓練成效之研究:以遊戲治療新手為例。未出版之博士論文，國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系，台北市。
- 高淑清 (2008)。質性研究的 18 堂課—首航初探之旅。高雄: 麗文文化事業。
- 梁培勇、郭怡君 (2013)。你在做遊戲治療嗎?。 *台灣遊戲治療學報* (3)，1-15。
- 鄭如安 (2008)。 *學校遊戲治療實務*。台北：五南。
- 羅明華 (2008)。團體督導對遊戲治療師專業發展的影響。未出版之博士論文，國立彰化師範大學輔導與諮商學系所，彰化縣。

附錄一 訪談大綱

你好：

歡迎你接受我的訪談，這次訪談主要想了解你在參與遊療團體督導的一些心情與想法，在訪談的過程中，你可以輕鬆自在的談，把自己的想法表達出來。你與我所談話的內容，我將會妥善保密。如果你沒有其他疑問，我們現在就準備開始。

面向	題目	參與者可能回應	研究者自我提醒的問句
受訪者本身	請簡單自我介紹一下。	<ol style="list-style-type: none"> 1.學歷、年齡等 2.學習遊戲治療時間 3.對遊戲治療的看法 4.其他 	<p>澄清受訪者經驗</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.你剛才說的是…，對嗎？ 2.是這樣嗎？ <p>瞭解受訪者經驗</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.你覺得自己的學歷/學習遊戲治療時間/對遊療的看法…是？ <p><除此以外，還有其它的嗎？></p>
督導團體經驗	請談談您參與督導團體印象最深的一次。	<ol style="list-style-type: none"> 1.自己受督導的經驗。 2.他人被督導的經驗。 3.其他 	<p>澄清受訪者經驗</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.你剛才說的是…，對嗎？ 2.是這樣嗎？ <p>瞭解受訪者自己受督導的經驗</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.請描述當時督導的狀況是？ 2.你在督導前的期待是？ 3.你當時的心情或是想法？<當下團體/後來> 4.對於自己的影響？<當下團體/後來> 5.對於接案的影響？ 6.除了這些，你還有什麼經驗/感覺/想法嗎？ <p><除此以外，還有其它的嗎？></p> <p>瞭解受訪者理解別人受督導的經驗</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.請描述當時督導的狀況是？ 2.你當時的心情或是想法？<當下團體/後來> 3.對於自己的影響？<當下團體/後來> 4.對於接案的影響？ 5.除了這些，你還有什麼經驗/感覺/想法嗎？ <p><除此以外，還有其它的嗎？></p>
	請談談您參與督導團體的建議與未來期待。	<ol style="list-style-type: none"> 1.建議 2.期待 	<p>澄清受訪者經驗</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.你剛才說的是…，對嗎？ 2.是這樣嗎？ <p>瞭解受訪者經驗</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.這個建議或期待是從團體哪個部分來的嗎？ 2.除了這些，你還有什麼感覺/想法嗎？ <p><除此以外，還有其它的嗎？></p>

附錄二 研究參與同意書

您好：

在此很榮幸邀請您參與本項研究，個人目前服務於新竹縣 OO 國小，這份研究主題是「國小遊戲治療督導歷程研究」，目的在探討國小遊戲治療志工參與團體督導中的歷程改變。非常感謝您的參與，您的寶貴的經驗，將對未來研究人員及遊戲治療工作者具有重要的參考價值。

***研究注意事項：**

- 一、研究倫理：研究過程中一切遵守研究倫理，同時研究流程與細節將讓您完全知悉後，並在徵得您的同意後才會開始進行研究。
- 二、資料收集：(一)團體督導過程進行錄音。(二)以半結構式訪談大綱採一對一進行訪談(預計兩次)，訪談過程中進行錄音，以確保資料收集的完整性。
- 三、保密化名：訪談過程及內容皆會保密，錄音資料與相關文件僅限使用在本研究報告中，其中關於足以辨識出個人資料部分都採化名處理，以保障您的權益。在本研究報告完成後，將完全刪除所有資料(錄音、錄音轉謄之文字稿、相關文件)。
- 四、尊重意願：研究從一開始到最後，都完全尊重您的意願，若您感到不舒服想要暫停或停止時，您可以隨時讓我知道，您有權終止參與本研究。

若您同意參與本研究，請於下方同意人處簽名，表示同意成為研究參與者。

同意人：_____

研究者：鍾唯仞 敬上

中華民國 000 年 00 月 00 日

附錄三 接案報告

日期	時間	地點	次數
玩具類型	重要事件流程或對話		
個人省思			
自我鼓勵之處			
疑問之處			
可改進之處			
心得想法			