

# 大學與社區求助個案的人口特徵和問題類型之相關調查分析

陳慶福

(國立屏東教育大學心理與輔導系教授)

## 壹、緒論

雖然早期Eysenck(1952)的研究曾指出接受諮商/治療的個案，整體而言並未得到顯著幫助，但是Eysenck的研究設計和研究程序卻遭受很大的質疑。自從1980年代以來，諮商/治療療效的研究大多發現，大多數個案在接受諮商/治療後，其原先的困擾及問題常有所改善(Nafziger, Couillard, & Smith, 1999; Sexton, 1996)，而青少年接受諮商/治療對其生活適應與學業表現也常有正向助益(Keum-Hyeong, Buskey, & Johnson, 2010; Sharkin, 2004)。此外，某些諮商/治療的統合分析研究(meta-analysis)也都支持諮商/治療的成效(Lambert & Ogles, 2004; Smith, Glass, & Miller, 1980)。大學諮商中心的服務對象為學生族群或是全校教職員，諮商中心的角色也呈現多元型態，如，諮商者、諮詢者、教育者、籌畫活動者，以及團體領導者等(國立台灣師大學生輔導中心，2005)。目前台灣的大學皆提供大學生不收費之諮商服務，社區諮商機構則提供收費和不收費兩類型諮商服務，近年尋求大學或社區諮商機構的個案人數呈現逐漸增加的趨勢，但與諮商/治療療效密切關聯的個

案人口特徵與問題類型等相關議題，則持續受到重視與關切。

## 一、求助者的性別與階層

過去西方國家的研究常發現，女性尋求諮商的人數要多於男性(Boldero & Fallon, 1995; Stiles, 1980; Keum-Hyeong, Buskey, & Johnson, 2010)，國內以大專生的調查亦顯示如此的結果(吳珍，1995；郭國禎，1986；鄭麗芬，2001)。過去的調查亦發現，國外的大學生或社會中上階層的人士尋求諮商的人數，也多於大學以下學歷或中下階層者(Stiles, Reynolds, Hardy, Rees, Barkham, & Shapiro, 1994; Mackay, Barkham, & Stiles, 2002)，且大多數尋求諮商者則為YAVIS族(young, attractive, verbal, intelligent, and successful)，亦即年輕、具吸引力、口語表達能力佳、聰明、學業或事業成功者，較常運用諮商服務，也較可能從諮商/治療中獲益(Stiles & Snow, 1984)，台灣接受社區諮商機構諮商/治療的個案是否具國外之YAVIS族之特性，值得進一步探究。

## 二、求助的問題類型

在未成年個案方面，台南師院附設



兒童諮商中心在1996-2003年統計資料指出，個案主要的困擾問題依序為：行為問題、注意力問題、情緒問題、學習問題與性格問題。國立彰化師範大學社區心理諮商及潛能發展中心的個案求助問題類型的分析顯示，個案求助之行為問題與注意力問題似乎有下降的傾向，而情緒與親子關係的問題則呈現增長的趨勢（張虹斐、陳金燕，2005）。

在大學生求助問題類型的 research 上，鄭麗芬（2001）以台南女子技術學院接受諮商的個案的分析則發現，情緒困擾為大專生個案最主要的困擾，其次依續為人際關係、升學及家庭問題。此外，尹美琪（2009）以輔仁大學97學年度第一學期接受個別諮商的2,078人次個案進行分析，發現問題類型最多的前四項，分別為：自我瞭解(18.0%)、人際關係(13.6%)、親密關係(13.3%)、家庭關係(10.6%)。

在社區諮商機構問題類型的 research 上，周玉真（1998）整理彰化師範大學社區心理諮商及潛能開發中心87學年度個案的問題類型，已婚個案向諮商機構求助的主訴問題以子女問題為最多，婚姻問題其次；未婚個案則以自我探索、愛情問題為主，而情緒問題則有增加的趨勢（張虹斐、陳金燕，2005）。

生命線總會（2008）所公布的2007年1~12月全國生命線求助個案統計的結果顯示，求助個案中女性多於男性，年齡多集中於30至49歲，教育程度在高中、大專以上，未婚者占多數，求助的問題則以精神心理為主，其次為感情問題、婚姻問題、家庭問題等，談話時間在6至30分鐘間最多，準備自殺與已經有

具體自殺行動者則占求助個案量的少數，但較2006年有些微幅度的成長。而桃園縣張老師2009年的統計則發現，共有1萬1千多次個案求助，其中男性比例有增加趨勢，占百分之四十六，進一步分析男性求助問題類型又以情緒困擾居多，而男性求助問題類型之中，其中以「情緒困擾」、「親子問題」、「失業問題」名列前三位，此結果可能和國內經濟問題有很大關聯（中廣新聞網，2010.03.09）。

### 三、諮商的次數

過去研究指出，一般個案在接受12次諮商到20次諮商就可從中獲益，而對於非複雜的創傷後壓力疾患(PTSD)個案，一般進行12-20次的諮商就有顯著成效，而某些個案只要進行3-6次的諮商/治療，就可見到顯著的成效(Chemtob, Tomas, Law, & Cremnter, 1997)。但Pekarik(1992)綜合臨床的統計指出，約有30%-60%的諮商/治療屬於過早結案(premature termination)。過去台灣某些大學的調查發現，多數個案僅進行1-2次諮商（陳秉華、廖鳳池，1992；程小蘋、賀孝銘、鄭麗芬，1997；鄭麗芬，2001）。周玉真（1998）分析彰化師範大學社區心理諮商及潛能發展中心個案求助特性的研究中，亦發現約有1/4的個案在接受接案晤談後，並未接受正式諮商，且約有1/2個案在接受單次諮商後就不再繼續接受諮商。唯上述的調查皆僅以某特定大學或社區諮商機構作為研究調查。

由上述國內外無論大學或社區個案接受諮商的次數皆傾向短暫，似乎有半



數的個案接受諮商的次數不超過三次，而個案求助問題類型因年齡及發展階段不同而有所不同，年齡較小兒童及青少年似乎以行爲或情緒困擾者較多，而青年及成年人則以自我瞭解、情緒困擾、人際關係、兩性相處、家庭及婚姻關係、子女管教居多。統整過去的文獻可知，無論是國內外尋求諮商的個案，傾向接受短暫次數的諮商，其原因或許與個案對諮商的期望、準備投入的時間、求助問題的嚴重性，或與個案對諮商的滿意程度等有關（吳秉衛、陳慶福，2006; Hill, 2004）。至於大學與社區個案先前是否尋求諮商，人數與比例爲何？似乎尙未見諸於文獻。

雖然過去的研究者常認爲年輕、具吸引力、口語表達能力佳、聰明者較常運用諮商服務，但接受大學院校諮商（輔導）中心與社區機構諮商個案之性別、年齡、教育程度、問題類型、曾否接受諮商晤談、諮商晤談次數的分布及比例，以及大學院校諮商（輔導）中心與社區諮商機構間的個案在上述變項上是否有差異，皆是研究者感興趣者及欲探討者。

#### 四、研究目的

過去國內外的研究大多以單一學校或社區機構為調查單位，而且先前似乎未有研究是針對大學院校和社區諮商機構之青年及成年族群同時進行調查比較，因此過去的調查結果在推論上似乎有較大的限制，且較難得知大學院校諮商（輔導）中心及社區諮商機構間的差異情形。研究者認爲現階段從台灣不同地區進行不同機構之取樣調查，其結果

可提供大學院校諮商（輔導）中心及社區諮商機構，對前來尋求諮商個案之性別、年齡、問題類型背景變項、曾否接受過諮商晤談，與個案接受諮商晤談次數的進一步瞭解與比較，可以提供大學院校諮商（輔導）中心及社區諮商機構，調整與規劃諮商服務或服務方案的參考。

#### 五、研究問題

研究者在本研究中所關切及所欲探討的是，當前接受大學院校諮商（輔導）中心，或社區諮商機構諮商晤談青年及成年個案的下列問題：

1.接受大學院校諮商（輔導）中心和社區諮商機構諮商晤談之男、女個案的人數分布和比例爲何？在人數上是否有差異？

2.接受大學院校諮商（輔導）中心和社區諮商機構諮商晤談之個案的年齡層分布和比例爲何？在年齡層上是否有差異？

3.接受大學院校諮商（輔導）中心和社區諮商機構諮商晤談之個案的教育程度分布和比例爲何？在教育程度上是否有差異？

4.接受大學院校諮商（輔導）中心和社區諮商機構諮商晤談之個案的問題類型的個案人數分布和比例爲何？在問題類型上是否有差異？

5.接受大學院校諮商（輔導）中心和社區諮商機構諮商晤談之個案，曾否接受過諮商晤談的人數分布和比例爲何？在人數上是否有差異？

6.接受大學院校諮商（輔導）中心和社區諮商機構諮商晤談之個案接受調



查時，正接受第幾次諮商晤談？其人數分布和比例為何？在諮商晤談次數上是否有差異？

## 貳、方法

### 一、研究對象

本研究以台灣北部4所大學院校諮商（輔導）中心和5所社區機構，中部所3所大學院校諮商（輔導）中心和3所社區機構，南部4所大學院校諮商（輔導）中心和4所社區機構，東部1所大學院校諮商（輔導）中心，外島澎湖的大學院校1所諮商（輔導）中心，共13所大學院校諮商（輔導）中心、12所社區諮商機構，合計25所大學院校諮商（輔導）中心和社區諮商機構，共回收了356名研究樣本、356份有效問卷。由於本研究中13所大學院校中有三所科技大學或學院招收五專生，本研究對象有8人為15歲以上未滿18歲大學院校學生。

### 二、工具

研究者根據文獻、訪談大學院校諮商（輔導）中心及社區諮商機構個案，蒐集若干大學院校諮商（輔導）中心及社區初次晤談表(intake form)，與研究者個人諮商實務經驗，形成調查個案背景資料等的六個題項的工具-「諮商背景變項與問題類型調查問卷」，再委請三位心理師及大學及社區各兩位個案，提供問卷題目內容及語詞提供修正意見後，形成「個案人口特徵和與問題類型調查問卷」，內容包括：

- 一、性別：1. 男 2. 女
- 二、年齡：1. 17歲(含)以下

2. 18-23歲 3. 24-30歲
4. 31-40歲 5. 41-50歲
6. 51歲(含)以上

三、教育程度：1. 碩博士 2. 大專 3. 高中職 4. 國中(含國小)

四、當初接受諮商晤談的問題類型(可複選)：

1. 自我了解 2. 學習困擾
3. 升學進修 4. 就業問題
5. 人際關係 6. 異性交往
7. 情緒困擾 8. 生活調適
9. 性困擾 10. 工作壓力
11. 婚姻調適 12. 子女管教
13. 金錢或經濟困擾 14. 人生意義
15. 網路上癮 16. 喝酒行為或藥癮
17. 心理或精神困擾 18. 其他(請說明)

五、先前是否接受過其他諮商師的諮商晤談？1. 是 2. 否

六、這是您與目前諮商師所進行的第幾次諮商晤談：1. 3次(含)以下 2. 4-6次 3. 7-10次 4. 11-20次 5. 21-30次 6. 31次以上

### 三、程序

本研究從2009年10月中旬至2010年3月中下旬，進行大學院校諮商（輔導）中心，及社區諮商機構接受諮商晤談的青年、成年男、女個案調查。請願意協助本研究的大學院校諮商（輔導）中心及社區諮商機構，轉發有願意填答問卷的個案，個案填答問卷後，交給大學院校諮商（輔導）中心及社區機構服務人



員，再由大學院校諮商（輔導）中心及社區諮商機構統一收回問卷後郵寄回給研究者。本研究調查了13所大學院校諮商（輔導）中心，及12所社區諮商機構，回收了356人、356份有效問卷。

#### 四、資料分析

為了解大學院校與社區的人口特徵、問題類型是否有結構上的不同，本研究進行了大學院校與社區之獨立性統計考驗。

### 參、結果與討論

#### 一、研究結果

調查資料之分析結果如表一、表二和表三：

##### (一)男、女性個案之人數分布、比例及差異檢定

在大學院校個案228人中，男性有84人(37%)，女性144人(63%)；社區個案

有128人，男性60人(47%)，女性68人(53%)。此結果顯示，無論大學院校或社區個案，女性尋求諮商晤談者都多於男性。

經由大學院校與社區個案在「性別」上的分布差異比較發現，大學院校與社區個案在「性別」上的分布上沒有顯著差異( $p > .05$ )。

##### (二)各年齡層個案尋求諮商晤談之人數分布、比例及差異檢定

在大學院校個案中，18-23歲有182人(80%)，24-30歲有45人(20%)，31-40歲有1人(0.4%)；社區個案中，17歲以下有3人(2%)，18-23歲有38人(30%)，24-30歲有31人(24%)，31-40歲有29人(23%)，41-50歲有21人(16%)，51歲以上有6人(5%)。

由大學院校與社區機構個案在「年齡層」上的分布差異比較發現，大學院校與社區個案在「年齡」上的分布有差異( $p < .000$ )。大學院校個案以18-23歲就學者占最多(80%)，其次為24-30歲者

表一 大學院校與社區個案在人口特徵之獨立性考驗表

變項	選項	個案來源		卡方考驗p值
		大學(n=228)	社區(n=128)	
一、性別	男性	36.8%	46.9%	.064
	女性	63.2%	53.1%	
二、年齡	17歲以下	.0%	2.3%	.000***
	18-23歲	79.8%	29.7%	
	24-30歲	19.7%	24.2%	
	31-40歲	.4%	22.7%	
	41-50歲	.0%	16.4%	
	51歲以上	.0%	4.7%	
三、教育程度	碩博士	22.4%	10.2%	.000***
	大專	77.2%	47.7%	
	高中職	.4%	33.6%	
	國中小	.0%	8.6%	

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$ ,



(20%)；社區個案年齡18-23歲38人，僅占30%，其餘幾乎為24歲以上者，年齡層較大學高。

### (三)教育程度之人數分布、比例及差異檢定

在大學院校個案中，具碩博士教育程度有51人(22%)，大專程度有176人(77%)；社區個案中，具碩博士教育程度有13人(10%)，大專程度有61人(48%)，高中職程度有43人(34%)，國中小程度有11位(9%)。雖然大學院校和社區個案皆以大專教育程度人數最多，(分別占77.2%、47.7%)，但社區個案卻占了33.6%，另在碩博士教育程度上，在大學院校接受諮商之個案人數，超過社區

接受諮商個案的兩倍(分別占22.42%、10.2%)。

由大學院校與社區個案在「教育程度」上的分布差異比較，大學院校與社區當事人在「教育程度」上的分布有顯著差異( $p < .000$ )。大學院校或社區個案教育程度以大專教育程度占最多數，但在比例上有明顯差異，另外社區個案中高中職教育程度者則占了相當比例(33.6%)。此調查結果似乎回應了過去調查的發現的若干特徵：大多數尋求諮商者為年輕、口語表達能力佳及學業成功者。

### (四)尋求諮商晤談之個案的問題類型之人數分布、比例及差異檢定

在大學院校個案227人中，個案的

表二 大學院校與社區在問題類型之獨立性考驗表

變項	選項	個案來源		卡方考驗p值
		大學(n=227)	社區(n=127)	
四、問題 類型	自我了解	61.67%	58.27%	.530
	學習困擾	22.91%	21.26%	.721
	升學進修	18.94%	4.72%	.000***
	就業問題	9.69%	16.54%	.130
	人際關係	44.93%	20.47%	.000***
	異性交往	19.82%	9.45%	.01*
	情緒困擾	34.80%	40.16%	.316
	生活調適	27.75%	29.92%	.665
	性困擾	0.00%	1.56%	.058
	工作壓力	4.85%	10.24%	.053
	婚姻調適	0.44%	8.66%	.000***
	子女管教	0.00%	8.66%	.000***
	金錢或經濟困擾	3.08%	7.87%	.043*
	人生意義	15.42%	23.62%	.056
	網路上癮	0.88%	3.15%	.113
	喝酒行為或藥癮	1.32%	2.36%	.467
心理或精神困擾	14.54%	25.20%	.01*	
其他	6.17%	7.87%	.540	

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$ ,



問題類型有140人次(62%)是自我了解，有52人次(23%)是學習困擾，43人次(19%)是升學進修，有22人次(10%)是就業問題，有102人次(45%)是人際關係，有45人次(20%)是異性交往，有79人次(35%)是情緒困擾，有63人次(28%)是生活調適，有0人次是性困擾，有11人次(5%)是工作壓力，有1人次(0.4%)是婚姻調適，有0人次是子女管教，有7人次(3%)是經濟困擾，有35人次(15%)是人生意義，有2人次(1%)是網路上癮，有3人次(1.3%)是喝酒藥癮，有33人次(15%)是精神困擾，有14人次(6%)是其他的困擾問題（例如家庭問題）。有1人未填答。

在社區個案127人的問題類型上，有74人次(58%)是自我了解，有27人次(21%)是學習困擾，6人次(5%)是升學進修，有21人次(16%)是就業問題，有26人次(20%)是人際關係，有12人次(9%)是異性交往，有51人次(40%)是情緒困擾，有38人次(30%)是生活調適，有2人次(2%)是性困擾，有13人次(10%)是工作壓力，有11人(9%)是婚姻調適，有11人次(9%)是子女管教，有10人次(8%)是經濟困擾，有30人次(24%)是人生意義，有4人次(3%)是網路上癮，有3人次(2%)是喝酒藥癮，有32人次(25%)是精神困擾，有10人次(8%)是其他的困擾問題，例如家庭問題。有1人(0.8%)未填答。

在大學院校與社區個案的問題類型上是否有顯著差異？經由統計分析，大學院校與社區個案，在「問題類型」上，達到顯著差異的個案的問題類型有：

在「升學進修」問題類型上，大學院校個案多於社區個案( $p < .000$ )；在「人際關係」問題類型上，社區個案多

於大學院校個案( $p < .000$ )；在「異性交往」問題類型上，大學院校個案多於社區個案( $p < .05$ )；在「婚姻調適」問題類型上，社區個案多於大學院校個案( $p < .000$ )；在「子女管教」問題類型上，社區個案多於大學院校個案( $p < .000$ )；在「經濟困擾」問題類型上，社區個案多於大學院校個案( $p < .05$ )；在「精神困擾」問題類型上，社區個案多於大學院校個案( $p < .05$ )。

至於大學院校與社區個案，在「問題類型」上沒有差異的有：自我了解、學習困擾、就業問題、情緒困擾、生活調適、性困擾、工作壓力、人生意義、網路上癮、喝酒或藥癮、其他。

由統計分析可知，自我了解是大學院校和社區個案主要關切主題，至於大學院校和社區個案在升學進修、人際關係、異性交往、婚姻調適問題類型、子女管教、經濟困擾、精神困擾問題類型上則有明顯差異，顯示大學院校和社區個案在諮商晤談時所關切議題有所不同。

#### (五)個案曾否接受過諮商晤談之人數分布、比例及差異檢定

在大學院校個案中，有127人(56%)之前曾諮商晤談過，100人(44%)人沒有晤談經驗，有1人(0.4%)未填答；社區個案中，有57人(45%)之前曾諮商晤談過，70人(55%)無諮商晤談經驗，有1人(0.8%)未填答。調查結果亦顯示，大學院校個案較社區個案有較多的先前諮商晤談經驗，兩者個案分別占55.9%及44.9%。

由表三大學院校與社區個案在「曾否接受過諮商晤談」上的分布差異比較顯示，大學院校與社區個案在「曾否接



受諮商晤談」上的分布上有顯著差異( $p < .05$ )。

**(五)個案接受調查時正接受第幾次諮商晤談之人數分布、比例及差異檢定**

大學院校個案在諮商晤談的次數上，3次以下有95人(42%)，4-6次有69人(30%)，7-10次有33人(15%)，11-20次

有17人(8%)，21-30次有5人(2%)，31次以上有8人(4%)，有1人(0.4%)未填答；在社區個案中，諮商晤談次數三次以下者有57人(45%)，4-6次有27人(21%)，7-10次有19人(15%)，11-20次有14人(11%)，21-30次有8人(6%)，31以上有2人(2%)，有1人(0.8%)未填答。

表三 大學院校與社區個案曾否接受過諮商晤談、晤談次數之獨立性考驗表

變項	選項	個案來源		卡方考驗p值
		大學(n = 227)	社區(n = 127)	
五、曾否接受過諮商晤談	是	55.9%	44.9%	.046*
	否	44.1%	55.1%	
六、諮商晤談次數	3次以下	41.9%	44.9%	.123
	4-6次	30.4%	21.3%	
	7-10次	14.5%	15.0%	
	11-20次	7.5%	11.0%	
	21-30次	2.2%	6.3%	
	31次以上	3.5%	1.6%	

\* $p < .05$

表三顯示了大學院校個案及社區個案在接受調查時，是以正接受3次以下諮商晤談占3/5（分別為41.9%、44.9%），超過3次以上之諮商晤談次數大致呈遞減趨勢，依序為，4-6次、7-10次、11-20次。而大學院校及社區當事人接受31次以上諮商晤談者分別有8人(3.5%)、10人(2.8%)。

本研究亦發現，有超過半數的個案接受諮商晤談的次數事實上較3次更多，甚至有些個案接受諮商晤談的次數超過31次，也就是說有相當人數的個案接受了較長期的諮商晤談。本研究經統計分析，發現大學院校和社區個案在諮商晤談次數上並無顯著差異，表示大學院校和社區個案在諮商晤談次數上並無明顯

不同。大學院校及社區個案在接受調查時，以正接受3次以下諮商晤談占3/5最多（分別為41.9%、44.9%），超過3次以上之諮商晤談次數大致呈遞減趨勢，

## 二、討論

本研究探討接受大學院校諮商（輔導）中心和社區諮商機構諮商晤談之男、女個案的人數、年齡、教育程度、問題類型、曾否接受過諮商晤談，接受諮商晤談的次數，及求助個案在兩種類型諮商機構在人數分布、比例和諮商晤談次數上的差異情形。

資料分析顯示，無論大學院校諮商（輔導）中心或社區個案，女性尋求諮商者都多於男性，此現象或許與女性較



男性較常尋求外在資源，或主動與他人溝通及揭露自己困擾有關，也可能是社會文化對男性要求扮演獨立、不向外尋求協助之剛毅形象有關。

大學院校與社區個案在年齡上的分布有差異，大學院校個案以18-23歲就學者占最多，其次為24-30歲者；社區個案年齡則以24歲以上者居多。大學院校或社區個案教育程度皆以受大專教育程度占最多數，此調查結果似乎回應了過去調查的發現：大多數尋求諮商者為年輕、口語表達能力佳及學業成功者(Stiles, Reynolds, Hardy, Rees, Barkham, & Shapiro, 1994; Mackay, Barkham, & Stiles, 2002)。本調查也發現，自我了解皆為大學院校和社區個案主要關切議題，而人際關係、情緒困擾亦為大學院校和社區諮商機構求助個案關切之議題，此調查結果與鄭麗芬(2001)、尹美琪(2009)以大學生為調查對象，所發現的大學個案主要的求助問題類型接近，但與生命線總會(2008)的調查結果較有出入。造成如此差異的原因，可能與一般求助於生命線的社區個案的求助問題較嚴重或複雜有關。

至於大學院校和社區個案在升學進修、人際關係、異性交往、婚姻調適問題類型、子女管教、經濟困擾、精神困擾問題類型上有明顯差異，似乎顯示了大學院校和社區個案在諮商晤談時所關切的議題有所不同。

此外，大學院校個案較社區個案有較多的先前諮商晤談經驗，此結果可能與大學院校個案較方便或積極主動利用、尋求大學院校諮商(輔導)中心資源有關，亦可能是超過半數的大學院校

生先前的諮商晤談經驗，讓他們覺得能從諮商晤談中獲益，以及滿意諮商的服務(吳秉衛、陳慶福, 2006; Hill, 2004)，所以在往後面對個人困擾時，繼續尋求諮商(輔導)中心的協助。

從社區個案來看，亦有接近半數的個案在先前尋求諮商晤談過，社區個案返回社區諮商機構諮商晤談的原因，可能與其個人善用社區資源，過去從諮商晤談中獲益，及滿意諮商晤談的服務有關。然上述的可能原因仍有待進一步探究。至於本研究發現，有為數不少的個案在接受諮商晤談的次數通常是短暫的，此發現則與過去國外Epperson、Bushway和Warman(1983)；Keum-Hyeong、Buskey和Johnson(2010)，以及國內陳秉華、廖鳳池(1992)、鄭麗芬(2001)等人的調查發現一致。

## 肆、結論與建議

### 一、結論

本研究發現在大學諮商(輔導)中心接受諮商晤談個案，女性略多於男性，且接受社區諮商機構諮商個案以大專教育程度者居多，此現象似乎符合了過去認為年輕、口語表達能力佳及學業成功者較學歷低、社會階層低者較常尋求諮商，而有1/3比例的高中職教育程度的個案，以及近1/10的國中、小教育程度的個案尋求社區諮商機構諮商晤談，似乎反映了諮商晤談的普及化，而且愈來愈能被一般人或中下教育程度者接受。

調查分析顯示，大學及社區個案的問題類型，皆以自我了解最多，其他則為情緒困擾、生活調適、學習困擾、精



神困擾、人生意義、人際關係等問題。至於大學與社區個案在升學進修、人際關係、異性交往、婚姻調適、經濟困擾與精神困擾問題上有顯著差異，本研究之發現值得從事大學院校諮商（輔導）與社區諮商中心之心理師及機構留意，亦值得培育心理師教育的大學校院諮商或臨床心理學相關系所、諮商實習機構、實習心理師或心理師，以及實習心理師和心理師的督導者關切。

本研究發現目前尋求諮商晤談個案，先前曾尋求諮商晤談人數在半數左右，顯示有半數個案持續利用大學和社區諮商機構的資源。至於本研究發現，無論接受大學或社區諮商的個案，主動尋求更多次數的諮商晤談。此結果似乎反映了現代人對諮商晤談的需求，個案傾向認為個人的問題或困擾往往非單次或兩三次的諮商晤談就能解決，個人需要持續投入更多的次數與時間接受諮商晤談。

## 二、限制

本研究有以下三個主要限制：第一，受限於研究之人力，本研究以求助於25所大學院校諮商（輔導）中心和社區諮商機構個案為研究對象，樣本仍有限。第二，本研究發現，無論大學院校和社區機構求助個案皆以大專教育程度者居多，具有大專教育程度個案和高中（職）及國中教育程度個案求助問題類型、諮商次數間之差異，及其交互作用情形有待進一步探究。最後，本研究之調查結果雖可初步提供對本研究議題有興趣者參考，但本研究所探討的六項議題，和諮商／心理治療歷程與成效常久

關切之核心議題-諮商滿意、諮商成效之關聯為何，則有待後續研究者進一步探討。

## 三、對未來研究和實務之建議

研究者根據本研究發現和研究之限制，對後續研究和實務工作提出以下建議。

- 1.未來的研究宜增加大學院校諮商（輔導）中心和社區諮商機構求助個案樣本的調查，以增加研究發現的外在推論性。
- 2.進行大學院校諮商（輔導）中心和社區諮商機構求助個案在性別、年齡、教育程度、問題類型、諮商晤談次數等變項之交互作用之分析。
- 3.進行本研究所探討的六項議題和諮商滿意、諮商成效關聯之探究。
- 4.進行助人者不同性別、專業背景，與不同性別、年齡、特徵或問題類型個案配對之諮商滿意或諮商成效之探究。
- 5.探討重返諮商晤談個案的先前諮商經驗、對諮商期待，與諮商滿意、諮商成效的關係探究。
- 6.在未來諮商實務工作上，建議助人者留意求助大學院校諮商（輔導），和社區諮商機構個案之不同問題類型與特定需求。
- 7.大學院校和社區諮商機構宜積極宣導大學院校諮商（輔導）中心和社區諮商機構的資源，鼓勵潛在個案尋求諮商晤談。
- 8.在未來諮商實務工作上，建議助人者尋求專業督導以提昇個人諮商效能。



## 參考文獻

- 尹美琪 (2009)。淨、聆、覺、愛—輔仁大學學生輔導中心。**輔大紀事報**，第六版。
- 中廣新聞網 (2010. 03. 09)。桃園張老師：男性求助案增多 以情緒困擾多。檢索日期：2010年8月25日。網址：[news.sina.com.tw/article/20100309/2865682.html](http://news.sina.com.tw/article/20100309/2865682.html)
- 生命線總會(2008)。九十七年度全國生命線求助個案統計分析。檢索日期：2010年08月25日。網址：[org.tw/upload/download/{F4A8D70E-A500-4F0F-9F1C-26BA270A18C4}\\_97年個案.](http://org.tw/upload/download/{F4A8D70E-A500-4F0F-9F1C-26BA270A18C4}_97年個案.)
- 吳珍 (1995)。大學生對不同性別、不同問題受輔者的態度研究。國立彰化師範大學輔導研究所碩士論文，未出版，彰化
- 吳秉衛、陳慶福 (2006)。為什麼個案不再來？：諮商不成熟結案現象與其因應之道。**輔導季刊**，42 (2)，61-71。
- 周玉真 (1998)。社區諮商個案人口特徵與問題分析—以彰化師大社區心理諮商中心為例。**中華輔導學報**，6，89-115。
- 郭國禎 (1986)。我國大專學生求助需求與求助態度之調查研究。**國立台灣教育學院輔導學報**，9，165-204。
- 陳秉華、廖鳳池 (1992)。個別諮商方案評估—以師大學生輔導中心為例。國立台灣師範大學學生輔導中心。
- 程小蘋、賀孝銘和鄭麗芬 (1997)。彰化師範大學學生個別諮商經驗之初探研究。國立彰化師範大學八十六年四月二十五日至二十六日主辦：中區大專院校輔導老師學術研討會議論文輯要22-33頁。
- 張虹斐、陳金燕 (2005)。十年來中部地區社區當事人之人口特徵與求助問題演變之分析研究。**中華輔導學報**，18，6-10。
- 國立台灣師大學生輔導中心 (2005)。中心簡介—目標。檢索日期：2005年7月27日。網址：<http://web.cc.ntnu.edu.tw/%7Et70002/helper/index-3.hlm>.
- 鄭麗芬 (2001)。大專生專業求助行為之分析研究—以台南女子技術學院為例。**台南女子技術學校學報**，20，97-110。
- Boldero, J., & Fallon, B. (1995). Adolescent help-seeking: What do they get help for and from whom? *Journal of Adolescence*, 18, 193-209.
- Chemtob, C., Tomas, S., Law, W., & Cremniter, D. (1997). Postdisaster psychosocial intervention: A field study of the impact of debriefing on psychosocial distress. *American Journal of Psychiatry*, 154, 415-417.
- Epperson, D. L., Bushway, D. J., & Warman, R. E. (1983). Client self-terminations after one counseling session: Effects of problem recognition, counselor gender, and counselor experience. *Journal of Counseling Psychology*, 30(3), 307-



- 315.
- Eysenck, H. J. (1952). The effects of psychotherapy: An evaluation. *Journal of Consulting Psychology, 16*(5), 319-324.
- Hill, C. E. (2004). *Helping skills: Facilitating exploration, insight, and action* (2<sup>nd</sup> ed. ). Washington DC: American Psychological Association.
- Keum-Hyeong, C., Buskey, W., & Johnson, B. (2010). Evaluation of counseling outcomes at a university counseling center: The impact of clinically significant change on problem resolution and academic function. *Journal of Counseling Psychology, 57*(3), 297-303.
- Lambert, M. J., & Ogles, B. M. (2004). The efficacy and effectiveness of psychotherapy. In M. J. Lambert(Ed.), *Bergin and Garfield's Handbook of psychotherapy and behavior change*(5<sup>th</sup> ed., pp. 139-193). New York: John Wiley and Sons.
- Mackay, H. C., Barkham, M. , & Stiles, W. B. (2002). Patterns of client emotion in helpful sessions of cognitive-behavioral and psychodynamic-interpersonal therapy. *Journal of Counseling Psychology, 40*(3), 376-380.
- Nafziger, M. A., Couillard, G. C., & Smith, T. (1999). Evaluating therapy outcome at a university counseling center with the College Adjustment Scales. *Journal of College Counseling, 2*, 3-13.
- Pekarik, G. (1992). Posttreatment adjustment of client who drop out early vs. late in treatment. *Journal of Clinical Psychology, 48*(3), 379-385.
- Sexton, Y. (1996). The relevance of counseling outcome research: Current trends and practical implications. *Journal of Counseling and Development, 74*, 590-600.
- Sharkin, B. S. (2004) College counseling and student retention: Research findings and implications for counseling centers. *Journal of College Counseling, 7*, 99-108.
- Smith, M. L., Glass, G. V., & Miller, T. L. (1980). *The benefits of psychotherapy*. Baltimore. MD: Johns Hopkins University Press.
- Stiles, W. B. (1980). Measurement of the impact of psychotherapy sessions. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 48*(3), 176-185.
- Stiles, W. B., Reynolds, S., Hardy, G. E., Rees, A., Barkham, M., & Shapiro, D. A. (1994). Evaluation and description of psychotherapy sessions by clients using the session evaluation questionnaire and the session impacts scale. *Journal of Counseling Psychology, 41*(2), 175-185.
- Stiles, W. B., & Snow, J. S. (1984). Counseling session impact as viewed by novice counselors and their clients, *Journal of Counseling Psychology, 31*(1), 3-12.