

第一章 緒論

第一節 研究動機與目的

諮商心理學發展成爲一專業學科的時間並不長，大約只有一世紀的時間。其起源於西方社會，尤以在美國最爲蓬勃發展，至目前世界各國皆加以推廣、重視。以美國而言，與諮商心理學有關之專業組織如美國心理學會(American Psychology Association, APA)於1892年成立，迄今已超過百年，1964並於年總會下設立諮商心理學分會(爲第17分會)。美國人事與輔導學會(American Personnel & Guidance Association, APGA)則於1952年成，其後，改名爲美國諮商發展學會(American Association for counseling & Development, AACD),其後更於1992年再更名爲美國諮商學會(American Counseling Association, ACD)迄今亦不足滿五十年。(朱秉欣，民67；林幸台等，民81；陳秉華等，民82；張德聰，民83)。輔導諮商工作的興起，一方面基於社會工業化的型態、另一方面則由於迅速的社會變遷所產生的需求，加上由心理學、社會學、心理衛生、教育學等科學研究的成就，政府及國會之支持，心理衛生運動的影響，以及人本主義的興起，人類對自己的關心——相信社會是不斷進步的，人的努力可以使社會發展得更好，使每個人的基本生存價值、尊嚴及幸福得以實現(朱秉欣，民67；陳秉華等，民82；馮觀富，民80；張德聰，民83；)。

我國諮商心理學之發展，多年來亦由於社會需求日益殷切，政府及民間團體的重視，如自民國八十年起推動的教育部六年輔導計劃；自國小以至大專院校學校輔導制度之建立；民間輔導機構如「張老師」、「生命線」等自民國五十八年之紛紛興起；加上接受國內外諮商專業教育訓練人才，質與量之俱增，國內諮商專業教育機構之成立，如台北師大、彰化師大成立諮商、輔導研究所博碩士班，高師大亦於民國八十三年成立輔導研究所碩士班；我國輔導學會亦早於民國四十七年成立。然而回顧幾十年來我國諮商輔導工作之發展，卻如同輔導界之前輩宗亮東(民67)、吳武典(民69)、洪有義(民69)、張植珊(民67)、鄭熙彥、林幸台及宋湘玲(民67)、劉焜輝(民78)、蕭文(民84)等對我國諮商輔導工作提出具體的檢討及改進，多年來雖有所突破但下列各個向度仍頗待努力：

- (一)、「諮商／輔導」人員之專業地位、證照制度尚未確立。
- (二)、「諮商／輔導」名詞、工作之誤用或曲解。如心理測驗之未能專業化使用，有些非諮商專業領域誤用諮商／輔導名詞。
- (三)、諮商資料之建立與應用，有些不合專業倫理，或成了靜態之「呆」料。
- (四)、學校諮商之行政組織尚有部份未能予以法定地位，如大學之學生輔導中心於大學法中即未予明確之定位，以致有些大學仍為二級單位，許多大學仍未能設置專任諮商員，而自高中、高職以至國小輔導室雖有法定之組織、編制，亦常未能符合足額之編制，或仍有非輔導相關科系擔任輔導工作，影響輔導工作之專業化。
- (五)、缺乏「諮商、輔導督導」與「諮商、輔導評鑑」之專業人才。目前各級學校之輔導組織，普遍未能發揮諮商、輔導之督導教育功能，大都侷限於行政功能。
- (六)、「諮商／輔導」教育於專業實習及專業督導之訓練不足。
- (七)、「學校諮商輔導工作」與「訓導工作」及「軍訓教育」之分工及合作仍需再釐清。
- (八)、「諮商／輔導」之「專業倫理教育」及執行之不足。
- (九)、我國尚未能制定「諮商／輔導」有關之法律，對於諮商輔導人員及當事人均欠缺法律之保障。
- (十)、社會大眾諮商輔導人員之「專業形象」尚未普及，許多社會大眾，仍期待為「社會福利」式之社會服務模式。
- (十一)、合於國情化或本土化之諮商輔導模式仍待進一步建構。
- (十二)、對於不同族群如中、老年人、婦女、單親家庭、兒童、原住民，以及我國因勞動力不足大量引進外籍勞工引發的「少數民族」之諮商輔導皆亟待發展合適之諮商輔導模式。

其中尤以諮商、輔導工作之專業証照制度為最迫切，這不僅悠關我國諮商、輔導界為來之專業化之發展，更涉及求助於諮商、輔導來談者權益之保障，近年來尤為學者所關切(朱秉欣，民67；陳若璋、鄔佩麗、林玉華等；民84；陳若璋，民83；鄭熙彥，林幸台等，民81；蕭文，民84)。多年來諮商、輔導之服務雖不斷加強，但社會大眾對諮商、輔導服務之接觸程度、認識程度為何？整個社會之大眾對於諮商、輔導人員之專業形象之觀點為

何？諮商、輔導人員自我認定之專業形象為何？二者間是否有所差距？甚至對於諮商、輔導界為來之專業化之發展，社會大眾及專業人員在觀點如何？皆亟待加以了解。但我國諮商、輔導界對於類似之研究十分缺乏，除「張老師」先後於民國七十四年及民國八十四年(劉安屯、張德聰，民84)對「張老師」之專業形象作過調查外，其它相類似者只有周震歐(民69)；張孝虹(民67)；及高雄市社會局(民69)對於社會福利、心理輔導相關機構之態度調查或評鑑，對於社會大眾及諮商、輔導專業人員之調查尚賦之闕如。

研究者由「張老師」之專業形象研究(民84)，發現「社會大眾」與「諮商、輔導專業人員」對「張老師」輔導工作的許多觀點上有顯著差異。而認識「張老師」之受試達96.7%，但接觸「張老師」者於輔導服務項目僅達22.8%。此外不同基本人口變項，如職業、學歷、年齡、地區對「張老師」之專業形象亦有所差異，因此亦企盼由此研究之基礎進一步探討我國「諮商、輔導人員之專業形象」。

而於「諮商、輔導人員之專業形象」事實上不僅國內，國外類似之研究亦幾乎沒有，因此研究者由各有關諮商輔導專業研究之文獻中，嘗試加以界定：係指人們對與諮商、輔導人員有關的活動所形成的一種整體的主觀的態度，包括：「諮商、輔導人員」及社會大眾對不同之「諮商、輔導人員」的「諮商、輔導人員」的專業角色功能發揮情形，「諮商、輔導人員」的專業態度，「諮商、輔導人員」的專業倫理，以及對「諮商、輔導機構之特質」等有關變項之整體觀點。

此外並建構「諮商、輔導人員」之專業期待變項：指社會大眾對「諮商、輔導人員」專業服務的期待傾向。包括：諮商服務方式，諮商服務收費，諮商證照制度等之各項期待，及對諮商輔導人員有關人口變項之偏好程度等有關變項之整體觀點。

期盼本研究結果能為我國諮商輔導工作之專業化，提供探索性之研究，並探討我國諮商輔導專業人員與社會大眾對於一商輔導工作之不同觀點，提供我國諮商輔導人員於推展諮商輔導工作專業化之參考。

綜而言之，本研究之研究目的有以下五點：

- 一、探討我國「諮商、輔導人員」暨「社會大眾」對於「諮商、輔導人員」之觀點，及其差異情形以提供諮商、輔導工作之參考。
- 二、探討我國「諮商、輔導人員」暨「社會大眾」對於「諮商、輔導人員」及諮商、輔導機構之接觸情形及了解其差異情形。
- 三、探討我國「諮商、輔導人員」暨「社會大眾」對於「諮商、輔導人員專業形象」的觀點及了解其差異情形，以便未來提昇「諮商、輔導人員專業形象」之參考。
- 四、探討我國「諮商輔導人員」暨「社會大眾」對於諮商輔導人員之「專業期待」，以爲我國諮商輔導工作未來發展之參考。
- 五、探討我國「諮商輔導人員」暨「社會大眾」對於諮商輔導人員之「專業形象」與「專業期待」間的關係。

第二節 研究問題與研究假設

壹、研究問題：

- 一、我國「諮商輔導人員」暨「社會大眾」對於「諮商、輔導人員」之觀點為何？是否因不同之人口變項而又所差異？二者間是否有所差異？
- 二、我國「諮商、輔導人員」暨「社會大眾」對於「諮商、輔導人員」及「諮商、輔導機構」之接觸情形為何？是否因不同之人口變項而有所差異？二者間是否有所差異？
- 三、我國「諮商、輔導人員」暨「社會大眾」對於「諮商、輔導人員」之「專業形象」的觀點為何？是否因不同之人口變項而有所差異？二者間是否有所差異？
- 四、我國「諮商輔導人員」暨「社會大眾」對於諮商輔導人員之「專業期待」為何？是否因不同之人口變項而有所差異？二者間是否有所差異？
- 五、我國「諮商輔導人員」暨「社會大眾」對於諮商輔導人員之「專業形象」與「專業期待」間的關係為何？

貳、研究假設：

為解答以上的問題，本研究提出下列有待考驗的假設：

- 一、我國「諮商、輔導人員」暨「社會大眾」對於「諮商、輔導人員」之觀點，有其獨特之看法：
 - (一) 不同人口變項(包括性別、年齡、學歷、地區、職業)之「社會大眾」對於諮商、輔導工作之觀點有顯著差異。
 - (二) 不同人口變項(包括性別、年齡、學歷、地區、職業)、主修科系、專業年資及專業性質之「諮商、輔導人員」對於諮商、輔導工作之觀點有顯著差異。
 - (三) 「諮商、輔導人員」暨「社會大眾」對於「諮商、輔導人員」之觀點，有顯著差異。

二、我國「諮商、輔導人員」暨「社會大眾」對於「諮商、輔導人員」及「諮商、輔導機構」有其不同程度之接觸情形：

(一)「社會大眾」於不同人口變項(包括性別、年齡、學歷、地區、職業)其對於諮商、輔導人員之接觸情形(包括接觸程度、意願、管道及時間頻率)有顯著差異。

(二)「諮商、輔導人員」於不同人口變項(包括性別、年齡、學歷、地區)、主修科系、專業年資、專業性質，其對於諮商、輔導人員之接觸情形(包括接觸程度、意願、管道及時間頻率)有顯著差異。

(三)「諮商、輔導人員」暨「社會大眾」對於「諮商、輔導人員」之接觸情形(包括接觸程度、意願、管道及時間頻率)有顯著差異。

三、我國「諮商、輔導人員」暨「社會大眾」對於「諮商、輔導人員專業形象」各有其不同的觀點：

(一)「社會大眾」於不同人口變項、接觸情形其對於「諮商、輔導人員之專業形象」有顯著差異。

(二)「諮商、輔導人員」於不同人口變項、接觸情形其對於「諮商、輔導人員之專業形象」有顯著差異。

(三)「諮商、輔導人員」與「社會大眾」其對於「諮商、輔導人員之專業形象」有顯著差異。

四、我國「諮商輔導人員」暨「社會大眾」對於諮商輔導人員之「專業期待」各有其不同的觀點：

(一)「社會大眾」於不同人口變項、接觸情形其對於「諮商、輔導人員之「專業期待」有顯著差異。

(二)「諮商、輔導人員」於不同人口變項、接觸情形其對於「諮商、輔導人員「專業期待」有顯著差異。

(三)「諮商、輔導人員」與「社會大眾」其對於「諮商、輔導人員之「專業期待」有顯著差異。

五、我國「諮商輔導人員」暨「社會大眾」對於諮商輔導人員之「專業形象」與「專業期待」之變項間有顯著相關。

(一)「諮商輔導人員」對於諮商輔導人員之「專業形象」與「專業期待」之變項間有典型相關，且可由其「專業期待」之變項預測其「專業形象」。

(二)「社會大眾」對於諮商輔導人員之「專業形象」與「專業期待」之變項間有典型相關，且可由其「專業期待」之變項預測其「專業形象」。

第三節 名詞詮釋

茲將本研究中所涉及之重要名詞與各研究變項的意義界定如下：

一、諮商、輔導人員

本研究之諮商輔導人員係指包含下列兩大類之諮商、輔導人員

(一)社會、心理、諮商、輔導相關機構之專、兼任「諮商、輔導人員」及志願服務人員。

主要抽樣機構為臺北地區(臺北縣、市)、臺中地區(臺中縣、市)、南部地區(高雄縣、市)各地區「張老師」、「生命線」及「家庭教育服務中心」暨縣市社工員、基督教兒童福利家庭扶助中心、臺北市少輔會以及各有關諮商、輔導之社會福利機構之專任及義工諮商、輔導人員。

(二)學校輔導單位之諮商、輔導人員：

係指包含國中以上公私立各級學校輔導單位之專任及義務諮商、輔導人員。

二、一般社會大眾

係指包含空中大學各學習指導中心之學生及救國團各縣市團委會社團班隊學員；由於皆為社會在職人士，因此歸為社會人士；其他為學校學生含高中生及大學生；一般教師；及參加退役職業輔導之軍官。

三、接觸情形

係指研究對象中「諮商、輔導人員」及「一般社會大眾」

分別與「諮商、輔導人員」的接觸因素，包括：

1. 接觸程度：指與諮商、輔導人員的於諮商服務（包括輔導服務、預防推廣、及諮商訓練）的接觸次數。
2. 認識程度：指對諮商、輔導人員的了解程度。
3. 接觸管道：指接觸諮商、輔導人員的管道，包含：雜誌、廣播、輔導服務、演講、報紙、書籍的種類。
4. 時間、頻率：指與諮商、輔導人員的接觸的時間、頻率。

本研究係以自編之「我國諮商輔導人員專業形象量表」A式及B式均為第二部份之，1至21題所得之平均數分數，得分愈高，代表接觸程度愈高。

四、專業形象

係指研究對象中「諮商、輔導人員」及「一般社會大眾」分別與「諮商、輔導人員」對於與「諮商、輔導人員」有關的活動所形成的一種整體的主觀態度涵蓋：

1. 對「諮商、輔導人員」所發揮的角色功能觀點包括：

- | | |
|---------------|----------------|
| (1). 情緒支持者。 | (5). 問題解解者。 |
| (2). 問題澄清者。 | (6). 轉介者。 |
| (3). 資訊提供者。 | (7). 研究發展者。 |
| (4). 心理衛生教育者。 | (8). 諮商、輔導訓練者。 |

2. 對「諮商、輔導人員」的專業態度之觀點。

3. 對「諮商、輔導人員」的倫理觀。

4. 對「諮商、輔導人員」的機構特質之觀點。

5. 對「諮商、輔導人員」的效果(期望)之觀點。

6. 對「諮商、輔導人員」的效果(實際)之觀點。

本研究係以自編之「我國諮商輔導人員專業形象量表」A式及B式均為第二部份之第22題，第三部份之二及三大題及第五部份各題所得之平均數分數，得分愈高代表專業形象愈高。

五、專業期待

係指研究對象中「諮商、輔導人員」及「一般社會大眾」分別對於「諮商、輔導人員」之「專業期待」傾向涵蓋：

- (一) 對諮商專業化之期待：

1. 諮商服務方式。

2. 諮商服務認同。
3. 諮商服務收費。
4. 諮商專業證照制度之期待。

本研究係以自編之「我國諮商輔導人員專業形象量表」A式及B式均為第四部份之各題所得之平均數分數，得分愈高代表專業期待愈高。

(二)對諮商資格之期待

係指「諮商、輔導人員」的人口變項之偏好包括：

對性別、年齡、學歷、主修科系及專業年資等變項之偏好。

本研究係以自編之「我國諮商輔導人員專業形象量表」A式及B式均為第三部份之一各題之平均數分數，得分愈高代表對「諮商、輔導人員」之該種人口變項偏好愈高。

六、人口變項(demographic variable)

本研究之人口變項係以研究受試本身所具備的一些背景特徵如性別、年齡、學歷、地區、職業等有關資料。

七、輔導相關係所：

本研究係指國內外一般大專院校之心理、輔導、教育心理、教育、社會、社會工作、社會教育(社工組)、青少年兒童福利等有關科系及研究所。

八、專業經驗

本研究係指研究受試之諮商、輔導人員其於諮商輔導機構服務之年資。

九、對諮商對諮商資格之期待：

本研究係指研究受試於有需要求助於諮商、輔導人員時，其所較期待之諮商、輔導人員所具備之期待條件，包括性別、年齡、學歷、專業經驗年資等變項之要求。