

# 十年來中部地區社區諮商當事人之人口特徵 與求助問題演變之分析研究

張虹雯

陳金燕

彰化師大社區心理諮商與潛能發展中心

彰化師大輔導與諮商學系

## 摘要

本研究以八十三年至九十二年間至彰師社諮中心尋求諮商協助的 1433 位當事人為研究對象，分析當事人在背景變項與求助問題上的特徵，以及十年來當事人在求助問題上的變化情形。研究結果如下：1.在接受初次晤談後，七成的當事人會進入正式諮商，成人當事人主要以個別諮商的方式進行，未成年當事人則以個別諮商與遊戲諮商為主。2.未成年與成人當事人的人數比值為 2:3。未成年當事人以小學生為最多，男女比例為 3:2，皆為未婚，絕大多數為學生；成人當事人則以 18 到 29 歲者為最多，男女比例為 1:2，九成以上的成人當事人擁有高中職或以上之學歷，已婚與未婚者各半，職業類別以公務人員、無職業者(包含家庭主婦以及學生)為最多。3.情緒困擾以及精神疾患困擾已分別成為社區未成年以及成人當事人最主要的困擾問題，這個現象除了顯現國人對心理相關疾患的敏感度，以及採取心理諮商方式解決其情緒與精神困擾的接受度增加之外，國人的心理健康情形也需要心理衛生與心理專業機構的關注。此外，有關不同性別與婚姻狀況在求助問題上的差異，研究結果指出：男性未成年當事人較女性未成年當事人出現有較多的行為問題與學習問題，女性未成年當事人則較男性未成年當事人有較多的適應問題以及是性侵害事件下的受害者；未婚成人當事人多關注在與自我及人際相關的困擾上，已婚成人當事人則為家庭與婚姻問題所苦。

**關鍵詞：**社區諮商、求助問題

本研究為國科會 NSC92-2413-H-018-013 補助計畫



## 壹、緒 論

在學界、實務工作界以及立法委員長期的推動與努力下，心理師法終於在九十年十月三十一日正式三讀通過了，並於同年十一月廿一日公布實施。「心理師法」的通過除了顯示民眾對心理諮商服務的需求性之外，同時也象徵心理諮商專業的被認可，以及社會對心理諮商專業的要求與期許。可預期的是：在未來數年中，隨著取得諮商或臨床心理師執照人數的增加，心理諮商機構或私人診所也會隨之成立；在此之前，彙整、分析社區民眾的心理需求與求助問題，不僅有其現況描述之意義，更有助於提供未來心理相關專業機構參考之價值。

彰化師大社區心理諮商及潛能發展中心（以下簡稱彰師社諮中心）是目前國內首創且唯一一個附屬於國立大學、以面對面諮商為主要服務方式，提供社區由兒童到老年民眾心理諮商且採計時收費服務的單位。該中心自八十三年十二月成立以來，至今已有近十年的歷史，在近十年的時間中，該中心每年的諮商服務人次，由初期的一百多人次逐年增加到六、七百人次，並逐年建立與當地社區相關機構（包括：醫院、社會局、法院等）的合作與轉介關係。近十年所累積的豐富當事人資料可說是探討中部地區社區當事人在心理需求與求助問題表現上最具代表性的樣本。此外，該中心自成立以來，一直持續提供輔導諮商學系博士班研究生的實習與督導，更在「心理師法」通過之後，因應該法對諮商心理師的訓練要求，開始接受碩士班研究生的全職駐地實習與督導工作。

Lewis、Lewis、Daniels 與 D'Andrea（2003）指出，社區諮商機構必須以實證研究的方式針對社區當事人進行需求的評量，唯有如此，諮商師所提供的專業服務才有可能符合當事人的需求，也才能真正推動社區諮商服務計劃。周玉真（1998，2002）則指出對當事人需求與求助問題的評估，最終必須反應到對社區諮商師專業知能的要求，以及做為規劃訓練課程的重要依據。綜合以上論述，本研究之研究目的如下：探討社區諮商當事人在背景變項與求助問題上的特徵，以及求助問題的變化情形與此變化之意涵。具體研究問題如下：一、當事人在背景變項（包括：性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、職業類別、居住地與轉介來源等）與求助問題上的特徵，二、十年來當事人在求助問題上的變化情形，三、特徵與變化情形之意涵。

## 貳、文獻探討

本研究旨在探討社區當事人在人口特徵變項以及求助問題上的特徵，以及歷年來社區當事人求助問題上的變化情形，以下就當事人的人口特徵以及求助問題進行相關文獻的整理與探討。在進行文獻探討時，最大的困難來自：國內提供直接諮商服務且由當事人付費的社區機構很有限，因此，研究者決定以同樣是開放給社區民眾使用、免費或由政府付費的機構進行文獻的整理。張老師與生命線是由半專業人員以電話或面對面方式進行諮商；台南師範學院附設兒童心理諮商中心（以下簡稱南師兒諮中心）為教育局委辦，由專業人員擔任諮商師，服務對象以未成年當事人為主；高雄市兒童與家庭諮商中心（以下簡稱高市兒諮中心）為社會局委辦，由專業人員擔任諮商師，以兒少保護個案為主。

### 一、當事人之人口特徵變項

以下針對當事人的性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、職業類別以及居住地與轉介來源等變項一一探討之：

#### （一）性別

女性比男性積極於使用治療相關資源是國內外研究結果的共識，但男、女當事人的比例則因不同的研究結果而稍有不同。以國內服務社區當事人的機構為例，生命線（2001，2002，2003）統計當年度電話協談當事人的資料，結果顯示，全國男、女當事人的比例大多維持 1：1.6 左右；台中市與彰化縣市地區的男、女當事人比例則維持在 1：1.5 左右。張老師（2002，2003）統整全台十三個張老師輔導中心於前一年七月至當年六月期間的電話輔導服務人次，結果顯示，全國男、女當事人的比例大約為 1：1.6 左右，台中地區為 1：1.3 左右，彰化地區則為 1：2（九十一年）、1：1.7（九十二年）。周玉真（1998）以八十六年八月到八十七年七月該年度至彰師社諮中心 158 位接受諮商服務的當事人所做的統計結果指出，男、女當事人的人數比例約為 2:3。在國外研究的部分，Vessey 與 Howard（1993）彙整 1980 到 1989 年間執行之數個大型心理治療普查研究資料，結果指出成人男、女當事人的比例約為 1：2。Saunders（1993，1996）以至社區心理中心進行心理治療的成人當事人為研究對象，結果呈現男女比例皆為 1：3 左右。

綜合上述的研究結果發現，除了在男、女當事人的比例上略有不同之外，上述研究皆僅以當事人的性別為變項進行次數上的統計，如果再加入年齡變項進行交叉的次數統計（crosstabs）時，則會發現男、女當事人的比例會因年齡層的不同而不同，甚至會出現男性當事人之人數超過女性當事人的情形。以學齡前兒童到國中生為服務對象的南市兒諮中心，於八十五年到九十二年所做的統計結果顯示：男童的人數至少是女童的兩倍，最高甚至會到達四倍。高市兒諮中心（1999-2003）指出：在電話諮詢與正式諮商中，男女童的比例皆維持在 3：2 左右。周玉真（2002）的研究指出兒童與青少年當事人男女的比例約為 3：2。而台北市生命線（2002）以九十年十月至九十一年九月期間所做的電話協談當事人之統計結果顯示，在 39 歲以下的當事人中，男性當事人略多於女性當事人，40 歲以上者則以女性當事人為多。由前述統計資料顯示，單就當事人的性別變項進行次數統計時，很容易因為與其他變項的混淆而失去其精確性，因此，本研究擬再加入年齡變項進行統計分析，以期對當事人性別的分佈有更精確的了解。此外，不同於張老師或生命線以電話方式進行協助，彰師社諮中心只接受面對面晤談的方式，在一個焦慮程度較高的情境下，是否會影響不同性別的當事人對諮商服務的選擇則為未知。

## （二）年齡

國內外的研究大多發現：20 到 40 歲的當事人佔求助人口最大的比例。周玉真（1998）以彰師社諮中心八十六年度當事人為對象所做的統計資料顯示：19 到 29 歲的求助者人數最多，佔總人數的 25.9%，30 到 39 歲、40 到 49 歲次之，各佔總數的 21.5%。張老師（2002，2003）的統計資料顯示，雖然該中心早年以青少年為主要服務對象，但近兩年來，18 歲以下的當事人僅佔所有當事人的 8.8%—16.3%，絕大多數以成人個案為主，而其中以 25 到 30 歲的當事人為最多，19 到 24 歲者次之。生命線（2001，2002，2003）的統計資料顯示，30 到 39 歲當事人至少佔所有當事人的三成以上，為最多的族群，20 到 29 歲次之，大約佔兩成左右，18 歲以下的當事人僅佔全體當事人的不到 5%。Vessey 與 Howard（1993）的統計結果也指出，31 到 40 歲的當事人佔求助人數的 33.2%，21 到 30 歲、41 到 50 歲次之，分別佔了 22.0%、21.1%。Saunders（1993，1996）所做的統計資料中，25 到 34 歲的當事人分別佔求助人數的 56.0%、56.7%。而在以兒童或青

少年為主要服務對象的社區諮商機構中，南師兒諮中心（1996-2003）歷年來的研究結果指出，小學生佔所有當事人的 56% 到 80%，近年來學齡前與國中生當事人有增加的趨勢，其中以國中生當事人增加的比例較為明顯。高市兒諮中心（1999-2003）的統計資料顯示當事人以 4 到 12 歲的兒童為主。

綜合上述的研究結果，在以未成年當事人為主要服務對象的機構中，小學生在全體當事人中的比例是較高的；而在主要以成年當事人為服務對象的機構中，雖然因為各機構對年齡層界定的不同而產生比較上的困難，但仍可看出主要以 20 到 30 歲或 30 到 40 歲者為眾數。彰師社諮中心提供涵括所有年齡層當事人的諮商服務，當事人的年齡分布情形以及是否以小學生以及 20 到 40 歲當事人為眾數也在本研究探討的範圍。

### （三）教育程度

國內外研究大多支持：高中職或專科大學學歷者最常使用心理諮商資源。生命線（2001，2002，2003）、張老師（2002，2003）的統計資料顯示當事人中以擁有高中職學歷者為最多，專科或大學以上學歷者次之。周玉真（1998，2002）的研究結果顯示，在成人當事人中，擁有高中職以及專科大學學歷的當事人最常使用心理諮商服務，國小國中學歷者最少使用心理諮商服務。Vessey 與 Howard（1993）以成人當事人所做的調查研究，結果顯示高中學歷者最多，高中或高中以上學歷者佔總人數的 80.3%，高中以下學歷者僅佔 19.7%，研究結果並指出學歷愈低者，其終生罹患精神疾病的比例愈高，但向精神心理專業求助的比例卻遠低於學歷較高者。Saunders（1993，1996）以成人當事人所做的統計結果皆指出大學與大學以上學歷者達總人數的三分之二左右。上述研究皆以成人當事人為研究對象，至於未成年當事人在學歷上的表現情形，周玉真（1998，2002）的研究結果指出，未成年當事人以小學生為最多。高市兒諮中心（1999-2003）、南師兒諮中心（1996-2003）的統計資料皆顯示：當事人以小學生為主。

綜合上述研究結果，在成人當事人中，擁有高中職或專科大學學歷者最常使用心理諮商資源，而在未成年當事人中，則以目前就讀國小的小學生為最多。彰師社諮中心當事人在學歷上的表現情形是否和上述研究結果相同，也在本研究的探討範圍。



#### (四) 婚姻狀況

在有關當事人婚姻狀況的研究中，台北市生命線（2000，2001，2002）的統計結果呈現：未婚當事人佔求助人次的近五成左右，已婚者則佔三成左右，如果再加入性別變項進行探討，在未婚當事人中，男、女當事人的比例相當，在已婚當事人中，則以女性當事人爲多。張老師（2002，2003）的統計資料指出：台中彰化地區的當事人中有六成爲未婚身分，已婚身分者則佔三成到四成。周玉真（1998）的結果指出，在扣除未成年當事人之後，未婚當事人佔求助人數的 20.8%，已婚者則爲 28.5%，兩者人數相差較爲有限。國外的研究則少有針對當事人的婚姻狀況進行資料的統計。

上述已婚未婚當事人比例上的差異，除了考慮可能因機構在服務對象與服務方式的不同所致之外，僅以單年的資料進行比較也可能導致研究結果的偏頗。因此，本研究以近十年累積的當事人爲研究對象，期望可以得到較穩定的數值，另外，本研究也加入不同變項（例如：性別）的考量，以期對當事人婚姻狀況的特徵有更多的了解。

#### (五) 職業類別

在當事人職業類別的相關研究中，台北市生命線（2000，2001，2002）的統計資料顯示，在求助的當事人中，男女皆以無業者最多，商、家管與學生次之，而無業者的求助問題以精神心理以及情緒問題爲主，職業爲工、農者則以情緒困擾爲主要求助原因。周玉真（1998）的研究結果則發現，求助者以學生以及家庭主婦爲多。張老師（2002，2003）的統計資料顯示，求助人口仍以學生最多，其次爲無業者。

綜合上述研究結果：社區當事人以無業者、學生以及家庭主婦爲最多。本研究除了呈現該中心當事人在職業類別上的表現之外，不同於張老師、生命線等免付費諮詢機構，彰師社諮中心計時收費的方式是否影響當事人在職業類別上的表現，也在本研究探討的範圍。

#### (六) 居住地與轉介來源

在有關當事人居住地的研究，生命線（2001，2002，2003）的統計資料顯示，各縣市的生命線仍以當地求助者居多，約占總人數的 70% 到 80%，范碧



玉，李淑宜，葉英昆與林秀霞（1993）、高明瑞與楊東震（1995）、曾崇倫（1997）等人的研究資料也顯示「醫院距離近」是影響民眾就醫行為的一個重要因素。

在轉介來源的部分，曾崇倫（1997）以國內四家醫院所做的調查研究，結果指出：醫療設備完善、親朋好友推薦、交通便利離家近、醫師醫術高明是影響民眾是否到該院就醫的影響因子，而其中「親朋好友推薦」與「醫師醫術高明」兩項皆與親朋好友或相關專業的轉介有關。而針對延緩一段時間才求診的精神科病患所做的統計結果指出，親朋好友、社交支援系統與醫療專業系統的告知是讓病患最後得以至精神科門診的原因（范碧玉等人，1993）。由上述研究結果來看，國人就醫或求助行為似乎多仰賴親友的推薦或相關專業機構的轉介等因素。

綜合上述有關當事人性別、年齡、教育程度、婚姻狀況與職業類別的相關研究可發現，僅以單一變項進行描述性統計時，可能因與其他變項的混淆而影響其真確性與意義；而由上述文獻探討發現年齡似乎是一重要的變項，特別是成人與未成年當事人在性別、教育程度上的分布情形是不大相同的。基於前述考量，因此本研究決定將年齡變項獨立出來，分為未成年以及成人當事人兩個族群，並分別探討這兩個族群在性別、教育程度等變項上的表現。再者，上述研究多僅以單一年度的當事人為研究對象探討不同變項上的表現情形，而不是以較長的時間進行資料的蒐集與整理，如此可能使得研究結果流於片段與偏頗，因此本研究將以十年來的當事人為研究對象，探討當事人在上述背景變項上的特徵，以期更了解社區當事人的特徵與需求。

## 二、當事人之求助問題

各個機構對求助問題的分類與定義不同是研究者在進行機構間當事人求助問題的比較時遇到的最大困難，但由彙整國內社區機構求助問題的統計，仍稍可看出求助問題的分佈情形與變化情形。

台北市生命線（2001，2002）整理八十四年至九十一年間來電求助當事人所做的統計資料顯示，成人當事人（包含已婚與未婚）主要的求助問題仍以愛情、婚姻問題為榜首，但有逐年下降的趨勢，而情緒問題則有逐年上升的趨勢，尤以未婚男性的情緒困擾最為明顯；兒童與青少年當事人以及五十歲以上的中老年人之情緒困擾也在逐漸上升中，此外，疑似精神病患的當事人有逐年增多的趨勢。生命線（2001，2002，2003）彙整全國各縣市生命線所做的統計資料顯示，精神

與情緒問題已上昇至主要求助問題的第一位，男女交往與家庭問題次之。張老師（2002，2003）的統計資料顯示，在求助問題中，以家庭問題為最多（其中以夫妻與親子關係困擾為主），尋求資源次之，兩性感情問題再次之。周玉真（2002）整理彰師社諮中心八十七學年度當事人之問題類型，結果發現：已婚當事人向諮商機構求助的主訴問題以子女問題為最多，婚姻問題則為其次，未婚者則以自我探索、愛情問題為主，而情緒問題則有增加的趨勢。

在未成年當事人的部分，南師兒諮中心（1996-2003）歷年的統計資料指出，當事人主要的困擾問題依序為行為問題、注意力問題、情緒問題、學習問題以及性格問題，值得注意的是行為問題與注意力問題似乎有下降的傾向，而情緒與親子關係問題則呈現增長的趨勢。

由上述國內幾篇研究結果可發現，近幾年來社區當事人在求助問題上的排序似乎有些許的變化，愛情、婚姻與孩子的問題仍是成人當事人最關注的問題，但同時，情緒困擾與精神疾病問題對成人當事人的影響程度則愈來愈不容忽視，而在未成年當事人的部分，行為問題仍是自願或非自願未成年當事人向諮商機構求助的最主要原因，情緒、親子與人際問題對未成年當事人心理健康的威脅程度則在逐漸增加中。基於前述文獻探討，本研究除了呈現彰師社諮中心所有當事人在求助問題上的表現之外，並更精細的呈現不同年齡層、性別與婚姻狀況的當事人在求助問題上的特徵以及在近十年時間中求助問題上的變化情形。除了希望作為評估社區民眾心理需求的指標之外，也期望可以作為社區諮商師繼續教育以及實習諮商師在諮商訓練上的參考。

## 參、研究方法

以下針對本研究的研究設計、研究對象以及資料處理與分析說明之。

### 一、研究設計

Lewis 等人（2003）指出，在評估社區民眾需求的方法中，普查法（survey）由於需耗費相當大的人力物力，故很難實行；而藉由社區的會議、訪談社區中的領導者等方式又有代表性以及適切性的考量；相較之下，社會指標（social index）



似乎是一個較可行的方式。社會指標包含背景變項、健康及教育統計、社會經濟變項、職業類型、家庭類型等，是諮商師利用社區現有的統計資料直接或間接了解民眾需求的方法（Lewis et al., 2003）。在有關學校或社區當事人需求或求助問題的研究中，社會指標法是常被使用的研究方法，且被視為較抽樣調查法更適合用來了解社區民眾或當事人的需求（Benton, Robertson, Tseng, Newton, & Benton, 2003; Pledge, Lapan, Heppner, Kivlighan & Roehlke, 1998; 周玉真, 1998, 2002）。其原因除了社區的母群難以界定之外，罹患心理相關疾患與實際求助行為之間存在的服務落差（service gap）（Kushner & Sher, 1991）也使得抽樣調查法的結果受限，無法反應社區的真正需求；反之運用社會指標法間接了解當事人在社會指標變項上的變化情形，可以讓我們更了解社區民眾需求的發展趨勢。依據前一章的文獻資料，本研究以年齡、性別、教育程度、婚姻狀況、職業類別等變項作為社會指標變項，以進行探討。

## 二、研究對象

本研究以於八十三年十二月一日至九十二年十二月三十一日之間，至彰師社諮中心尋求諮商的 1433 位成人與未成年當事人為研究對象。由於研究場所以彰師社諮中心為主，研究者有必要簡介該中心之主要服務項目、服務流程及現有專業人力。

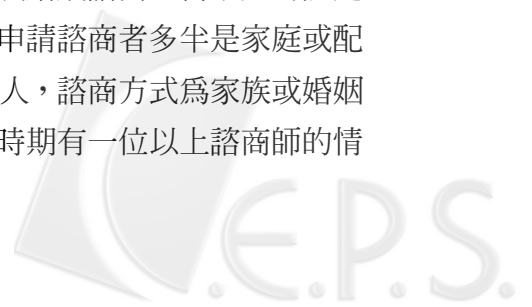
該中心的主要服務項目包括有：個別諮商、團體諮商、家庭與婚姻諮商、遊戲治療、督導、心理測驗等項目，並不定期地舉辦專業人員的訓練工作坊以及社區民眾的演講或團體。依據 Lewis 等人（2003）提出的社會諮商服務向度，該中心是以直接個人服務（指提供處於危機、壓力、焦慮的高危險群諮商服務）為主，直接社區服務（指提供預防性方案給予健康族群或未失功能的社會民眾）為佐。由社區相關機構（包括：醫院、社會局、法院、等）轉介來的民眾以自願當事人為主，僅有非常小的部分是為非自願當事人；當社區相關機構評估民眾需要進行心理諮商時，會主動提供彰師社諮中心的聯絡方式與服務項目，民眾可自行決定是否向該中心求助。在諮商業務的服務流程上，當事人需先以電話申請晤談，該中心的工作人員會在電話中先行簡要了解當事人想談的問題、對諮商的期待，以及說明該中心的服務方式與收費標準，並直接在電話中與當事人約定接案晤談（intake）的時間。在接案晤談的部分，主要是由該中心的專任諮商師及實習諮

商師負責，進行資料的蒐集，重點包括：當事人的主訴問題、當事人對自己目前問題的假設、對諮商的期待、當事人成長史以及重要生活事件、家族圖與家庭互動情形等，接案諮商師將上述資料整理成紀錄之後，交由該中心專任諮商師派案。派案時，主要是綜合考量當事人問題類型、可接受晤談的時間以及對諮商師或費用的選擇等因素，安排由該中心的諮商師或實習諮商師進行後續之諮商晤談。在收費的部分，以個別諮商為例，近十年來由開始一小時收費 500 元，逐步調整為 600、700 元，並於九十二年一月一日調整為 1000 元，在實習諮商師的部分則由原本一小時收費 100 元，於民國九十二年開始調整為 500 元。目前，該中心現有兩位擁有輔導與諮商碩士學位並取得證照之專任心理師（職銜為「研究人員」）及彰師大輔諮系的教授與該中心邀聘之具豐富諮商經驗的臨床或諮商心理師等共計十數人，每學期並有數名實習諮商師（包含全職【full-time】駐地的碩士班研究生與半職【part-time】的博士班研究生）在該中心於接受督導下提供諮商服務。彰師社諮中心並非採用或限用特定治療學派的中心，治療學派的選擇由各諮商師依據其訓練的背景，選擇其擅長的治療方式。

### 三、資料處理與分析

本研究以八十三年至九十二年之 1433 位當事人為分析樣本，分析資料的來源以當事人的基本資料以及接案紀錄為主，並以諮商紀錄作為補充資料。輸入的欄位包括有：基本資料與求助問題（年度、月份、編號、出生年、婚姻狀況、職業、居住地、求助問題）、申請晤談（申請人、轉介來源）、派案與諮商（諮商方式、諮商師、諮商次數）等項目。除了居住地與申請人兩個變項的遺漏值較高之外，上述其餘變項的遺漏值個數皆低於 30 以下，故應不至於影響整體研究結果與分析。

針對當事人的界定，有以下三點說明：（1）本研究以主要進入諮商者為當事人，例如：父母帶未成年子女前來諮商，如果諮商對象主要為未成年子女，則以未成年子女為當事人，如果未成年子女拒絕配合諮商，而改為與父母探討親子管教的方式進行，則以父母為當事人。（2）在進行家族或婚姻諮商之當事人的認定上，本研究以來電申請諮商者為當事人，其原因來自申請諮商者多半是家庭或配偶中較有意願接受協助者，因此決定以申請者為當事人，諮商方式為家族或婚姻諮商。（3）樣本中有幾次會出現同一位當事人在不同時期有一位以上諮商師的情



形，由於考量當事人每次的求助問題以及不同諮商師的諮商方式不見得相同，因此在本研究中將之視為不同的諮商歷程，分筆輸入。

在個案問題類型的界定，由於考量張老師、生命線等機構的分類標準較為簡略，相較之下，彰師社諮中心涵括的問題種類較廣且分類標準較為精細，故決定採用該中心的分類方式。成人與未成年當事人各有其專屬的問題分類，成人當事人的問題分類依據困擾的來源劃分為自我相關問題、家庭與婚姻問題、人際關係問題三種類型，各種類型分別有 8 到 13 個子問題，問題類型與其對應的子問題則請見表一。在未成年當事人的部分則包括有行為問題、學習問題、情緒困擾、適應問題、人際與社交問題、親子關係與衝突、性向評估、發展評估與診斷、自我概念與認同、性別認同、物質濫用、精神疾病、家暴受害人、性侵害受害人、家暴加害人、性加害受害人等十六項。針對何時為界定問題的恰當時間點，雖然 Benton 等人（2003）認為在諮商結束時會比接案時更適合進行資料蒐集，理由在於諮商進行過程中會對當事人的問題有更深入的了解。但在本研究中，由於考量如果以每位諮商師在每次諮商結束後所填寫的問題焦點為分析對象，可能因每位諮商師的治療學派不同以及對問題分類的標準不一，而混淆了案主的求助問題，再加上考量該中心的接案晤談已涵括了各個層面的資料，因此仍決定以接案紀錄為主要分析資料，並以諮商紀錄作為參考資料。

表一

成人當事人求助問題類型與子問題

求助問題類型	子 問 題
自我相關問題	自我了解與改變、情緒困擾與調適、壓力因應與適應、生涯定向與規劃、自我概念與認同、哀傷諮商、物質濫用、身心症狀評估與治療、精神疾病診斷、性侵害加害人、性侵害受害人、同性戀議題以及其他問題等十三項
家庭與婚姻問題	夫妻溝通與衝突、親子關係與衝突、親子管教問題、姻親關係、手足關係、夫妻性問題、外遇、分居與離婚、整體家庭衝突、婚暴受害人、婚暴加害人、家暴受害人與家暴加害人等十三項
人際關係問題	同儕關係、師生關係、工作關係、情愛關係、婚前諮商、性問題、諮商關係、廣泛性人際關係與問題等八項

在成人/未成年當事人的界定上，由於該中心的服務規定以 18 歲為分界點，18 歲以下的當事人只有在監護人的同意與陪同下，中心才會安排諮商，因此本

研究也以 18 歲為分界點，滿 18 歲或 18 歲以上視為成人當事人，反之則為未成年當事人。為便於稱呼，本研究將未成年當事人依其年齡區分為學齡前兒童（6 歲以下）、小學生（6 到 11 歲）、國中生（12 到 14 歲）、高中職生（15 到 17 歲）、專科生（15 到 17 歲）五個群體。

在本研究中，統一由研究者與兩位實習諮商師（兩人皆為輔導與諮商學系碩三學生，已修畢諮商相關課程）針對歷年來的接案紀錄進行問題分類工作，分類原則主要以當事人的主述為主，而為避免當事人的主述與關係建立較穩固後所透露的問題有些出入，因此佐以參考接案紀錄中主訴問題以外的內容，並瀏覽諮商紀錄，以決定問題類型。簡言之，如果當事人的主訴問題已可以涵括接案與諮商紀錄內容，則以主訴問題進行分類，反之，除了主訴問題之外，則再加上諮商紀錄內容的問題分類，因此部分當事人會有一個以上的問題類型。舉例說明：一位當事人因同性戀議題前來尋求諮商，如果當事人的困擾主要來自內心的掙扎，則分類為同性戀議題，如果因同性戀議題引發與父母的衝突困擾，則再加上親子關係與衝突的問題分類，同一份接案紀錄會有兩個人進行分類，八十三到九十一年間的接案紀錄，由研究者分別與兩位實習諮商師共同進行分類，九十二年的接案紀錄則由兩位實習諮商師共同進行分類的工作。在這個過程中，如果有任何問題分類上的分歧時，則進行三人的討論，形成共識。最後，截至九十三年二月十四日為止，在九十二年的資料中，有 25 位當事人的諮商仍在進行中，而有 8 位則在等待派案，因此會造成諮商次數、諮商方式等變項的遺漏值，但因人數佔整體當事人仍為有限，故應不至於影響諮商次數以及治療方式變項的統計結果。

本研究所得的原始資料，經整理登錄後，使用 SPSS for WINDOW 電腦統計套裝軟體程式，進行各項統計，包括：

- （一）以百分比呈現當事人之諮商人數與諮商次數、諮商方式、人口特徵變項以及求助問題上的情形。
- （二）以百分比同質性考驗探討不同性別未成年當事人在求助問題表現上的差異。
- （三）以百分比同質性考驗探討不同性別與不同婚姻狀況成年當事人在求助問題表現上的差異。



## 肆、結果與討論

### 一、年度申請諮商當事人人數及諮商總次數

八十三至九十二年期間每年的申請諮商當事人人數、正式諮商人數（每年度申請諮商當事人人數扣除測驗、督導以及只進行接案晤談之人數）以及諮商總人數（進入正式諮商當事人之諮商總次數）之整理，請見表二。

表二

年度申請諮商當事人人數及諮商總次數

年度	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	總計	百分比(%)
申請諮商當事人	4	71	112	138	145	215	241	183	178	145	1433	
未成年當事人	2	29	30	45	63	96	107	87	81	53	593	41.2
成人當事人	1	40	78	90	81	117	126	90	96	92	811	56.6
正式諮商人數	2	36	72	99	107	136	162	118	111	85	928	70.4
諮商總人次	4	182	446	631	558	582	720	582	641	223	4569	

由上述統計資料來看，該中心成立的前兩、三年，申請諮商當事人與諮商總人數隨著中心的推廣活動，以及轉介系統的建立，呈現緩步上升的傾向，大約在三年之後，也就是八十六、八十七年時達到一定水平，之後在八十八年開始呈現上升的趨勢，而在八十九年達到最高，之後逐漸回到八十七年左右的水準。八十八年發生的九二一大地震對中部地區造成了相當大的財務損害與人員傷亡，有相當多的心理專業人員投入災後的心理重建工作，也有相當多的研究探討這次的創傷經驗對兒童、學生、成人以及整個家庭的影響（郭麗安、張虹雯、翁樹澍，2000；郭麗安、張虹雯，2000；許文耀，2000；黃瓊慧、周麗端，2003；謝明昆，1999），八十八、八十九年該中心新增當事人人數明顯增多這個現象可能反應了九二一大地震對中部地區民眾在心理、適應與家庭所造成的衝擊。

在 1433 位當事人當中，扣除 114 位申請督導或心理測驗（其中 1 位進行督導，113 位申請智力測驗、人格測驗或性向測驗）的當事人之後，最後有 928 位進入正式諮商，換言之，有 70.4% 的當事人在接案晤談後會進入正式諮商。表三

的統計數據顯示，在進入正式諮商的當事人中，成人當事人以個別諮商為主要諮商方式（93.1%），未成年當事人則以個別諮商為主（57.3%），遊戲諮商次之（36.2%），有 6.5% 的未成年當事人則以家族諮商的方式進行，而對 12 歲以下的未成年當事人來說，則主要以遊戲諮商的方式進行（71.1%）。在進入正式諮商的當事人中，諮商次數呈現一偏峰的分布情形，諮商次數最小值為 1 次，最大值則為 121 次，平均諮商次數為 5.06 次（標準差=7.0），中位數為 3.0，約有二分之一當事人的諮商會在 3 次內結束，約有四分之三的諮商會在 6 次內結束，而大約有九成的諮商會在 11 次內結束，諮商次數持續 12 次或 12 次以上者僅佔總諮商人數的十分之一，僅有百分之一的當事人諮商次數超過 25 次。這樣的結果與 Lin（1998）以 125 位華裔當事人為研究對象所做的研究結果：治療次數之中位數為 4.0，平均數為 5.98（標準差=5.79）相近。也就是說，大多數的社區當事人會用 3 到 6 次左右的諮商次數來解決自己的困擾，但仍有少數當事人需要較長期的諮商協助。此外，研究者並進行諮商次數與求助問題的交叉統計分析，結果發現：不論求助問題為何，諮商次數皆集中在 6 次或 6 次以內。

表三  
正式諮商當事人之諮商方式

	遊戲諮商	個別諮商	婚姻諮商	家族諮商	總計
成人當事人	0	536	28	12	576
百分比(%)	0	93.1	4.9	2	
未成年當事人	122	193	0	22	337
(未滿 18 歲)百分比(%)	36.2	57.3	0	6.5	
未成年當事人	106	37	0	6	149
(未滿 12 歲)百分比(%)	71.1	24.8	0	4.0	

此外，在 1433 位當事人中，有 59.3% 的人來自彰化縣市，27.8% 來自台中縣市，南投縣市、雲林縣市與其他縣市則分別佔 5.6%、3.1%、4.2%，顯示來談當事人之居住地與彰師社諮商的所在地有明顯的地緣關係。這與張老師（2002，2003），生命線（2001，2002，2003）的統計資料，也就是各地張老師或生命線的求助人口仍以本縣市居民為主相符合，也與范碧玉等人（1993）、高

明瑞與楊東震（1995）以及曾崇倫（1997）指出「醫院距離近」是影響民眾選擇至某家醫院就醫的重要因素之結果相符。

在轉介來源的部分，僅有 49.8% 的當事人有資料，統計結果顯示：學校與師長的轉介（29.9%）佔轉介來源的最大比例，親友 25.7% 次之，醫院為 20.8%，張老師生命線與其他機構則佔 9.7%，縣市政府 6.5%，其餘來自網路、中心推廣活動與宣傳等僅佔 7.6%，也就是經由當事人信任或熟識對象（包括：師長、專業機構、親友）轉介而來者幾乎佔所有填答人數的九成以上。這與周玉真（2003）的研究：當事人在接觸諮商專業機構之前多半先向他所擁有的社會網絡尋求協助的模式相符合，也與曾崇倫（1997）的研究結果：「親朋好友推薦」、「醫師醫術高明」是影響國人選擇某家醫院或某位醫師的重要影響因素相符合。綜言之，當事人在選擇治療方式或心理諮商機構時，熟識且信任對象之意見是主要的決定因素。

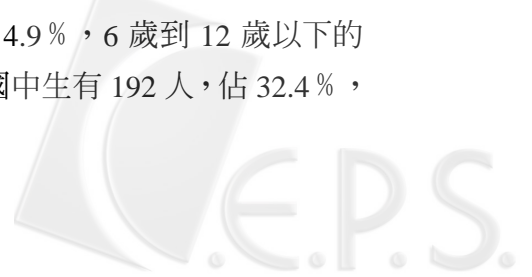
在申請人的部分，未成年當事人的申請人主要為父母（86.6%），其次為親戚（6.3%）、本人（3.2%），成人當事人則以本人申請居多（82.9%），其次為父母（10.3%）、親戚（2.8%）。上述資料顯示，未成年當事人的諮商多是由父母決定，成人當事人則多由自己決定，但其中有一成左右的成人當事人是由父母決定。換言之，在申請或決定諮商的過程中，父母的意見對部份已成年當事人仍有相當重要的影響力，而對年齡較小的未成年當事人則有決定性的影響。

## 二、全體當事人在人口特徵變項上的分布情形

依據前述文獻探討的考量，本研究將當事人分為未成年當事人與成人當事人兩個族群，並分別探討這兩個族群在性別、教育程度、婚姻狀況、職業類別上的表現，以期更精細地了解社區當事人的特徵與需求。

### （一）年齡變項

依據前述文獻探討的考量，在本研究中將未成年與成人當事人分開計算，這兩個族群在年齡上的分布情形則請見表四。未成年當事人約佔整體當事人中的 42.2%，成人當事人則為 57.8%，兩者的比例約為 2：3。在未成年當事人中，6 歲以下的學齡前兒童有 29 人，佔未成年當事人中的 4.9%，6 歲到 12 歲以下的小學生則有 252 人，佔 42.5%，12 歲到 15 歲以下的國中生有 192 人，佔 32.4%，



15 歲到 18 歲以下的高中職生以及專科生則有 119 人，佔 20.1%，這與南師兒諮中心（1996-2003）、高市兒諮中心（1999-2003）歷年的研究結果：小學生佔求助當事人最大的比例大致雷同，顯示未成年當事人以小學生居多的現象似乎沒有地域上的差別。此外，國中生、高中職生以及專科生當事人人數較少的可能原因有二，其一為國高中生等之修業年限較小學生來的短故影響其數值，另一個可能原因是隨著未成年當事人年齡以及自主性的增加，父母愈來愈無法用強制性的方式帶孩子進入諮商，這可能也是國中生等未成年當事人人數較少的原因。

表四

全體當事人在年齡上的分布情形

	未成年當事人					成人當事人					總計	
	6歲以下	6-11	12-14	15-17	合計	18-29	30-39	40-49	50-59	60以上		合計
人數	29	252	192	119	593	352	256	158	36	9	811	1404
百分比 (%)	4.9	42.5	32.4	20.1	42.2	43.3	31.6	19.5	4.4	1.1	57.8	

成人當事人的年齡分布情形則呈現隨著年紀增加人數遞減的情形，18 到 29 歲者人數最多，有 352 人，佔成人當事人的 43.3%，30 到 39 歲者次之，為 256 人，佔 31.6%，40 到 49 歲者有 158 人，佔 19.5%，50 到 59 歲者有 36 人，佔 4.4%，60 歲以上者有 9 人，僅佔 1.1%。研究結果大致符合張老師（2002, 2003）、周玉真（1998）的研究，也就是 18 到 29 歲者佔成人求助人口的最大比例，30 到 39 歲者次之。

## （二）性別變項

未成年與成人當事人在性別、教育程度、婚姻狀況和職業類別上的分布情形則請見表五。在未成年當事人的部分，男、女當事人的人數比例為 3：2，結果與周玉真（2002）、高市兒諮中心（1999-2003）的研究結果相近，而其男女比例上的差異則較南師兒諮中心（1996-2003）未成年男、女當事人的比例（男童是女童人數的兩倍到四倍）來的小。在未成年當事人中，男性較女性人數為多的可能原因有二，其一，男性未成年當事人傾向以外顯行為問題表現其困擾，因而易被父母偵測並進入諮商（張虹雯、郭麗安，2000），另一個原因可能與重男輕女

的觀念有關，在長期觀念的影響下，父母會比較注意且看重男童，並在男童出現困擾時傾向於尋求協助。

成人當事人的部分，無論是已婚或未婚的身分，男、女當事人的比例皆約為 1：2，結果大致符合張老師（2002，2003）台中彰化地區男、女當事人人數比例之研究結果，顯示不同焦慮程度的諮商情境（電話、面對面諮商）並不會影響男、女當事人的比例，女性當事人的人數幾乎較男性當事人多出一倍。研究比值與周玉真（1998）男、女當事人的比值（2：3）則稍有不同，原因可能來自周玉真（1998）的研究是綜合未成年當事人以及成人當事人之人數再計算男、女當事人的比例，而由於在未成年當事人中以男性居多，因而可能使得整體當事人的比值差異減低。

表五

未成年與成人當事人在性別、教育程度、婚姻狀況與職業類別的分布情形

	教育程度						婚姻狀況						職業						百分比 (%)					
	小學	國中	高中職	專科	大學	研究所或以上	未婚	已婚	分居	離婚	喪偶	再婚	無	公教人員	職業軍人	商	工	農林漁牧		自由業	服務業	學生	總計	
未成年	男	176	116	60	2	0	0	353	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	348	355	59.9
	女	105	76	55	2	0	0	237	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	1	224	238	40.1
	合計	281	192	115	4	0	0	590	0	0	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0	1	572	593	100
	百分比 (%)	47.5	32.4	19.4	0.7	0	0	100	0	0	0	0	0	2.5	0	0	0	0	0	0	0.2	97.3		
成人	男	6	12	93	54	84	16	145	113	5	3	1	0	38	54	12	26	24	4	10	23	70	271	33.4
	女	11	10	147	146	182	30	245	258	4	22	7	1	147	151	5	51	9	1	30	58	60	540	66.6
	合計	17	22	240	200	266	46	390	371	9	25	8	1	185	205	17	77	33	5	40	81	130	811	100
	百分比 (%)	2.1	2.8	30.3	25.3	33.6	5.8	48.5	46.1	1.1	3.1	1.0	0.1	23.9	26.5	2.2	10.0	4.3	0.6	5.1	10.5	16.8		
總計	297	214	355	204	267	46	980	371	9	25	8	1	200	205	17	77	33	5	40	82	702	1404		
百分比 (%)	21.5	15.5	25.7	14.6	19.3	3.4	70.3	26.6	0.6	1.8	0.6	0.1	14.7	15.1	1.2	5.7	2.4	0.4	2.9	6.0	51.6			

男性成人當事人的人數遠低於女性成人當事人的這個現象一直是中外心理專業人員與研究人員關注的主題。張英熙（1997）指出男性不求助並不是代表男性的心理健康情形較女性來的好，他進而指出男性不求助的四項原因：一、不承



認自己有困難，二、不恥於「尋求協助」，三、諮商過程在男性或大眾媒體中的形象過於情緒化，不為男性喜愛或接受，四、傳統男性角色與「好的當事人」角色之間的衝突。相關研究者（Addis & Mahalik, 2003；Good & Wood, 1995）更試圖由男性氣概（masculinity）或男性性別角色衝突（male gender role conflict）的角度來探討男性當事人抗拒表現求助行為的原因。綜言之，在考慮接受諮商的過程中，因性別角色期待與求助者特質之間的衝突，使得男性較女性得面對更多的心理拉扯與衝突，以至於求助人數遠低於女性。

### （三）教育程度、婚姻狀況與職業類別變項

在未成年當事人的部分，除了學齡前兒童以及一位當事人沒有在學之外，其餘皆為在學身分，其中以小學生（47.5%）與國中生（32.4%）為最多，皆為未婚。

在成人當事人的部分，以擁有大學學歷者為最多（33.6%），高中職學歷者次之（30.3%），專科學歷者再次之（25.3%），研究所或以上之學歷者則佔 5.9%，也就是說擁有高中職或高中職以上學歷者之當事人佔所有成人當事人的 95.1%，國小、國中學歷者僅佔 4.9%。研究結果與生命線（2001, 2002, 2003）、張老師（2002, 2003）、周玉真（1998, 2002）、Vessey 與 Howard（1993）的研究結果大致相符，顯示高中或大專以上學歷者較會選擇利用心理諮商服務來解決自己的問題。此外，就機構的特性來說，採計時收費的機構與免收費機構在當事人教育程度的表現上都呈現相同的模式：以高中職或專科大學學歷者為最多、國中小學歷者最少。簡言之，收費似乎不是影響當事人選擇是否利用心理諮商來解決困擾的最重要原因。Saunders（1993, 1996）、Vessey 與 Howard（1993）認為低學歷者在求助行為與歷程上的特徵與高學歷者可能是不同的，學歷愈高者愈可能在其隸屬的團體中找到和自己問題類似並有過治療經驗者，藉由分享的過程而覺察自己的問題並進入諮商；不知道其他人有相同的問題、沒有覺察自己的問題以及不知道諮商機構的存在等可能都是低學歷者沒有進入心理專業機構求助的原因。綜言之，當事人的教育程度與其求助行為之間是有關聯的，學歷愈高者，愈容易使用心理諮商服務來解決自己的困擾；而對學歷較低者來說，心理諮商通常不會是他們解決自身困擾的首選方式。

在婚姻狀況的部分，未婚與已婚成人當事人的比例近乎 1：1，分別為 48.5

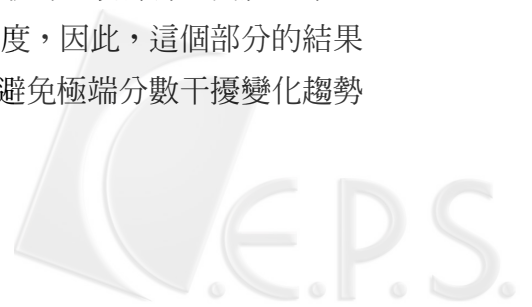


%、46.1%。這與周玉真（1998）的研究結果相近，只是比例上的差異較小，而與台北市生命線（2000，2001，2002）、張老師（2002，2003）主要以未婚當事人為服務對象的情形不太相同。由於本研究與周玉真（1998）的研究同樣以彰師社諮中心為研究場域，故其結果的相似是可預期的，而比例上的差異可能來自周玉真（1998）僅以一年的資料作分析，而本研究則是以近十年的資料進行分析，故統計結果相對地可能更穩定。而與台北市生命線（2000，2001，2002）、張老師（2002，2003）研究結果的差異可能與機構的特性有關，特別是張老師早年主要從事青少年輔導工作，以及長期舉辦未婚青年聯誼活動等特徵，因而容易吸引未婚當事人前去求助。換言之，當社區心理機構的服務對象沒有特定性，而是開放服務所有當事人時，未婚/已婚當事人的比例可能不至於太懸殊。

在職業類別的部分，則以公教人員為最多（26.5%），無職業者（其中有一半者為家管身分）次之（23.9%），學生再次之（16.9%），服務業、商、自由業、工、軍人、農林漁牧依序為 10.5%、10%、4.3%、2.2%、0.6%。以公教人員與無業者居多的研究結果與台北市生命線（2000，2001，2002）、張老師（2002，2003）以無業者與學生為主要求助人口之結果有些不同。由於彰師社諮中心計時收費的特性，可能較能吸引無經濟困難之虞的公教人員前往尋求諮商協助，而對家庭主婦（求助問題多為夫妻、親子等家庭與婚姻問題）與無職業者來說，家庭關係的改善、找尋工作與生涯規劃可能是為迫切需要，因此即使有經濟上的困難，仍會前來尋求諮商協助。此外，佔人數為第三強的學生族群，雖然因為年齡超過十八歲而被歸類為成人當事人，但由於其在學身分多半無經濟自主的能力，且依據研究者對當事人付費行為的觀察發現：主要仍由學生的家長支付，因此有可能幫孩子付費的家長仍以較無經濟困難的公教人員為主，只是本研究未納入家長職業這個變項，因此這部分的結果僅能做為參考。

### 三、求助問題

依據前述的文獻探討，以下依序呈現未成年當事人與成人當事人在求助問題上的特徵與變化情形之研究結果。在求助問題變化情形的呈現部分，由於八十三到八十五年間當事人人數較少，可能影響結果的穩定度，因此，這個部分的結果僅供參考。此外，八十三年當事人人數僅有 2 位，為避免極端分數干擾變化趨勢的分析，故統一設定各項求助問題的百分比為 0。



## (一) 未成年當事人的求助問題

### 1. 不同性別未成年當事人在求助問題上的差異情形

表六顯示男女未成年當事人在 16 項求助問題上的次數與百分比，並以百分比同質性考驗了解不同性別之未成年當事人在求助問題上是否有所差異。就整體求助問題的百分比來看，以情緒困擾佔所有求助問題的最大比例（23.5%），接著依序為行為問題（18.7%）、人際社交問題（15.9%）、親子關係衝突（11%）以及學習問題（9.2%），這與南師兒諮中心（1996-2003）的研究結果大致相同，也就是未成年當事人的困擾主要反應在情緒困擾、行為問題、人際關係、親子衝突以及學習問題等問題上。

表六  
男女未成年當事人在求助問題上之差異情形

問題	情緒困擾	行為問題	人際社交問題	親子關係衝突	學習問題	精神疾病	適應問題	性侵害受害者	自我概念認同	家暴受害者	性向評估	性別認同	發展評估診斷	性侵害加害者	家暴加害者	物質濫用	總計
男	97	99	78	50	53	21	17	4	10	4	3	3	3	1	0	0	443
百分比 (%)	21.9	22.3	17.6	11.3	12	4.7	3.8	0.9	2.3	0.9	0.7	0.7	0.7	0.2	0	0	62.4
女	70	34	35	28	12	22	22	26	5	4	4	3	2	0	0	0	267
百分比 (%)	26.2	12.7	13.1	10.5	4.5	8.2	8.2	9.7	1.9	1.5	1.5	1.1	0.7	0	0	0	37.6
總計	167	133	113	78	65	43	39	30	15	8	7	6	5	1	0	0	710
百分比 (%)	23.5	18.7	15.9	11.0	9.2	6.1	5.5	4.2	2.1	1.1	1.0	0.8	0.7	0.1	0	0	100

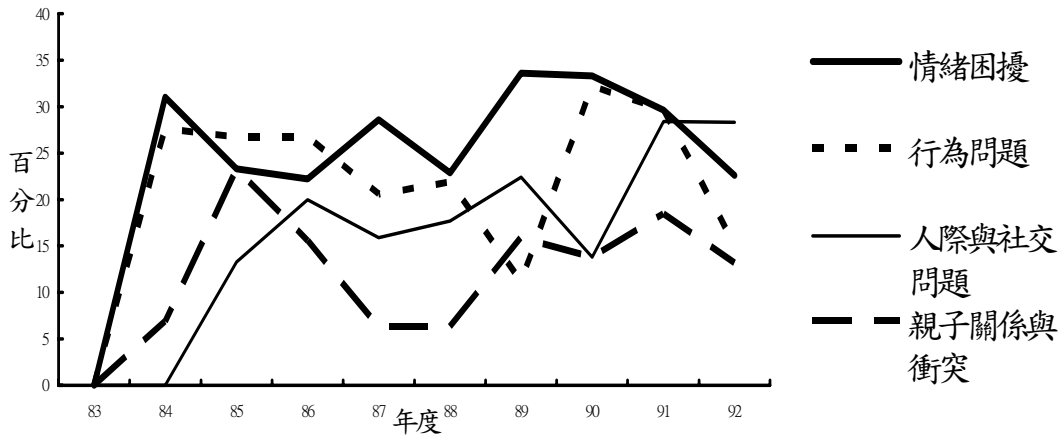
細究不同性別未成年當事人在各項求助問題上的比值，則會發現男女未成年當事人在主訴困擾上的排序不大相同，男性未成年當事人之主訴問題前五名為：行為問題（22.3%）、情緒困擾（21.9%）、人際社交問題（17.6%）、學習問題（12%）以及親子關係衝突（11.3%）。而女性未成年當事人則為：情緒困擾（26.2%）、人際社交問題（13.1%）、行為問題（12.7%）、親子關係衝突（10.5%）與性侵

害受害人 (9.7%)。百分比同質性考驗顯示：男、女當事人在求助問題類型上的表現的確有差異 ( $\chi^2=65.72$ ,  $df=13$ ,  $p<.001$ )。之後，再以 Harberman (1978) 所提供的細格校正後標準化殘差值來進行事後比較(引自王保進, 2002, 231 頁)，結果發現：男性比女性出現較多的行為問題與學習問題，而女性則較男性出現有較多的適應問題以及是性侵害案件下的受害人。男性較女性出現較多的行為問題之結果與張虹雯與郭麗安 (1999) 的研究結果大致符合，由於社會化因素的影響，男性較女性容易以外顯的行為問題反應其所承受的壓力與情緒困擾，女性的困擾則傾向以內隱的情緒或適應問題呈現。而女性較男性更容易是性侵害案件下的受害者，則與內政部性侵害委員會 (2003) 的統計資料結果 (女性佔所有受害人的 97.1%，男性則為 2.9%) 相符合。黃素珍 (1992) 指出在所有暴力事件中，性侵害事件對當事人的影響是最大的、最深遠的，受害者甚至可能會將虐待的模式複製在與子女的關係中。李開敏 (1993) 彙整 15 位性侵害受害人的轉介資料與輔導紀錄後指出：性侵害對受害人的影響是全面性的，受害人在事件過後得面臨身體 (作惡夢、身心症等)、認知 (妄想、自殺意念等)、心理 (恐慌、焦慮等)、行為 (自傷、用酒用藥等) 與人際 (退縮、過度黏人等) 的身心創傷。由於性侵害創傷對受害者身心影響的層面與時間是非常深遠的，因此特別需要社會以及心理專業人員的注意、關心與協助。

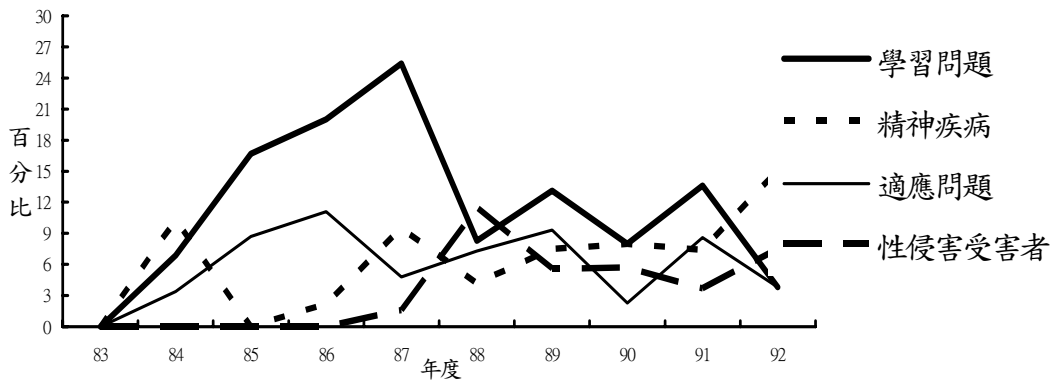
## 2. 未成年當事人在求助問題上的變化情形

圖一到圖四則依據未成年當事人在問題分類上的百分比，由比例高至低，依序呈現歷年來未成年當事人在各項問題分類上的變化情形。在八十三到八十六年間，可以看到未成年當事人在情緒問題、行為問題、人際與社交問題以及親子關係與衝突等問題上的表現不分軒輊，但大約自八十七年開始，情緒問題竄升到求助問題的榜首，並持續至九十一年。結果與南師兒諮中心 (1996-2003) 的統計結果：佔求助問題第三名的情緒問題有逐漸增長的趨勢，以及台北市生命線 (2001, 2002) 的統計資料：兒童與青少年當事人的情緒困擾在逐漸上升中之結果大致符合。

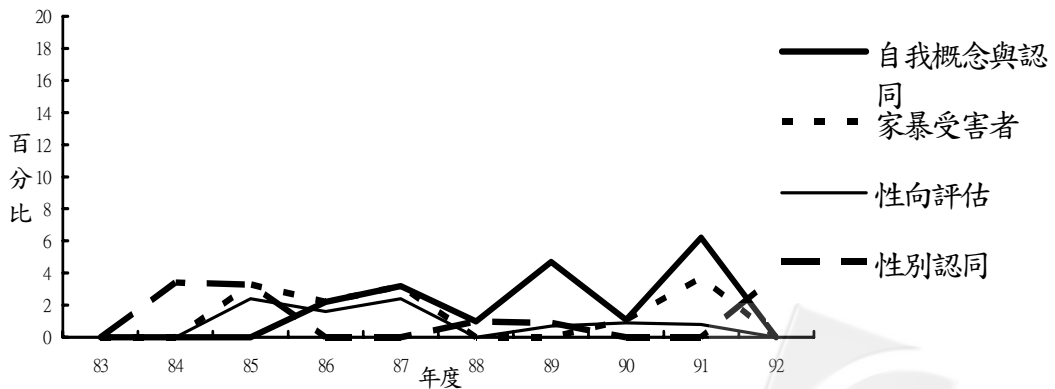




圖一 未成年當事人求助問題的變化情形之一

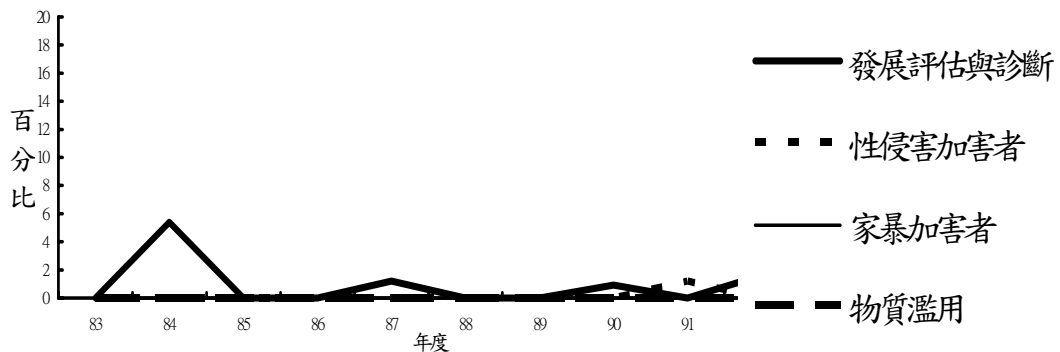


圖二 未成年當事人求助問題的變化情形之二



圖三 未成年當事人求助問題的變化情形之三





圖四 未成年當事人求助問題的變化情形之四

一般而言，「行為問題」常被視為偵測未成年當事人心理健康的最有效指標（Achenbach, 1978; 黃惠玲, 1993），但本研究結果發現，除了行為問題之外，情緒起伏也常出現在有內心困擾的未成年當事人身上。情緒困擾躍居為未成年當事人求助問題的首位，其原因可能有二，一是未成年當事人家長對憂鬱症相關疾患的敏感度增加，二是父母對子女注意力的增加。雖然情緒困擾的偵測比行為問題來得困難（Achenbach, 1978），但近幾年來，不論是報章雜誌、董氏基金會、精神醫療單位、各縣市心理衛生中心皆不遺餘力地宣導憂鬱症的可能症狀與相關疾病知識，因此父母可以很快地覺察孩子的情緒變化並向心理、精神專業機構求助。此外，近年來，由於生育人數的減少以及父母對子女的注意力程度增加，使得父母可以較快地發現孩子的情緒變化，並進而向心理專業求助。

此外，研究結果顯示：人際社交問題以及親子關係與衝突分別位在主訴問題的第三與第四位。人際社交問題近年來呈現緩步上揚的趨勢，其原因可能有二：一是心理發展任務的影響，二是家庭中子女數的減少。在本研究中，未成年當事人以小學生為最多，Erikson（1963）指出 6 到 12 歲小學生主要的心理發展任務是拓展對世界的了解以及發展同儕關係，因此可以預期心理發展過程中的困難很容易反應在他們的人際關係上，而表現較多的人際社交問題。此外，近年來由於生育人數的減少，獨生子女或僅有一位手足的兒童日漸增多，由於和年齡相近者互動機會較為有限，使得他們在進入幼稚園或小學的同儕大團體時，較容易出現人際相處上的問題。另外，在本研究中，親子關係與衝突位在未成年當事人困擾問題的第四位，南師兒諮中心（1996-2003）的統計資料同樣顯現親子關係困擾有增長的趨勢。就家族治療以及系統的觀點來看，親子關係與衝突問題的發生往

往是反應整個家庭功能出現問題，而不僅僅只是反應孩子與父母之間關係的緊張（翁樹澍、王大維譯，1999），研究結果似乎顯示家庭不僅可能不是兒童獲得滋養的地方，反而可能是威脅其心理健康的來源。此外，在本研究中有 6.1% 的未成年當事人有精神疾患的診斷（包括：精神分裂病、憂鬱症、焦慮症等），由於精神疾病的產生與壓力有很大的關係（游恆山譯，1993），這個數據似乎說明生活在緊張匆忙、變化迅速、高度競爭的現代社會中的未成年當事人也無可倖免地承受相當大的壓力。此外，根據研究者的觀察，近幾年來，因罹患憂鬱症或焦慮症而前來求助的高中職生當事人似乎有增多的傾向，此現象頗令人擔憂，高中職生當事人的心理健康情形需要心理專業人員或研究人員的協助與探討。

## （二）成人當事人的求助問題

### 1. 不同性別與不同婚姻狀況之成人當事人在求助問題上的差異以及變化情形

不同性別當事人在求助問題上的百分比同質性考驗達顯著差異水準（ $\chi^2=10.65$ ， $df=2$ ， $p<.001$ ），女性較男性自陳有較多的家庭與婚姻困擾，男性則較女性有較多的自我相關困擾。不同婚姻狀況當事人在求助問題上的百分比同質性考驗達顯著差異水準（ $\chi^2=350.7$ ， $df=2$ ， $p<.001$ ），已婚者較未婚者有較多的家庭與婚姻困擾，未婚者則有較多的自我以及人際關係困擾。為更精細地探討不同性別、不同婚姻狀況當事人在求助問題上的特徵及變化情形，本研究依據性別及婚姻狀況變項將當事人劃分為未婚男性、未婚女性、已婚男性與已婚女性四個族群，進行求助問題的特徵與變化情形的探討。

不同性別與不同婚姻狀況當事人十年來在求助問題上的次數以及百分比情形，請見表七。整體而言，未婚男性與未婚女性在求助問題上的分布情形很相近，自我問題皆佔求助問題的六成多，人際關係困擾則有兩成左右，家庭與婚姻問題則僅佔一成多。而已婚男性與已婚女性在求助問題上的分布情形也很類似，主要以家庭與婚姻問題為主，只是男性當事人在這項問題分類上的比例（55.5%）較女性當事人（65.5%）來的稍低，自我問題皆約為三成左右，人際關係問題則不到一成。上述統計資料顯示：婚姻狀況似乎較性別更能預測當事人的求助問題，也就是未婚男、女當事人多關注在與自我有關的困難上，而進入婚姻的已婚男、女當事人則為家庭問題所苦。也就如周玉真（2002）所述，當事人的困擾多與其發展任務以及生活角色的轉換有關，未婚當事人多關注在與自我有關的困擾，已

婚當事人則關心家庭與婚姻問題。此外，對未婚男性與未婚女性當事人來說，人際關係困擾佔所有求助問題的兩成左右，但對已婚男性或已婚女性來說，人際關係問題在所有求助問題中的比例則不到一成，這個現象可能與社會文化因素有關：人際關係網絡在未婚男、女當事人的生活或情感上佔很重要的地位，但當男、女當事人在進入婚姻的同時，家庭、配偶與姻親很快地替代人際關係網絡成為當事人最主要的生活重心。

表七的數據顯示：十年來，以已婚男性當事人的變化最為明顯。在八十三到八十八年間，已婚男性當事人對自我問題以及家庭與婚姻問題的關注是相近的，或者是更關注在自我問題上，但自八十九年開始，家庭與婚姻問題佔所有求助問題的比例明顯超過自我問題的比例，其中又以八十九年的資料最為顯著，有 85% 的已婚男性當事人為家庭與婚姻問題所苦，僅有 10% 的人為自我問題所困擾。已婚男性當事人求助問題的改變，可能原因有二：其一可能與經濟因素有關，經濟狀況的改變對整個家庭結構以及互動的影響已被研究支持（Fisher, Fagot, & Leve, 1998），八十八年發生的九二一大地震以及近幾年失業率的節節上升（八十三年到九十一年間的失業率由 1.56% 上升到 5.17%）（行政院主計處，2003）所帶來的心理與經濟上的衝擊可能反應在整個家庭的問題上，而其中又以肩負家庭經濟重擔的已婚男性感受最深。其二，已婚男性當事人在面對家庭中的衝突與問題時，由於面對的是整個家庭而不僅是單一個人的問題。在這樣的狀況下，已婚男性當事人也許較能克服一般男性對諮商的刻板印象以及性別角色衝突，而向心理專業機構尋求協助。



表七

不同性別與不同婚姻狀況當事人求助問題的變化情形

	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	總和		
未婚 男性	自我問題	0	1	7	12	16	17	22	15	18	23	131	
	百分比(%)	0	25.0	53.8	70.6	76.2	56.7	75.9	62.5	69.2	79.3	67.9	
	家庭婚姻	0	2	0	3	4	3	5	3	2	1	23	
	百分比(%)	0	50.0	0	17.6	19.0	10.0	17.8	12.5	7.7	3.4	11.9	
	人際關係	0	1	6	2	1	10	2	6	6	5	39	
	百分比%	0	25.0	46.2	11.8	4.8	33.3	6.9	25.0	23.1	17.2	20.2	
	總和	0	4	13	17	21	30	29	24	26	29	193	
	百分比(%)	0	2.1	6.7	8.8	10.9	15.5	15.0	12.4	13.5	15.0		
	未婚 女性	自我問題	1	11	26	32	24	40	29	22	19	20	224
		百分比(%)	100	55.0	65.0	71.1	64.9	60.6	58.0	73.3	61.3	76.9	64.7
家庭婚姻		0	5	3	3	5	7	6	2	6	2	39	
百分比(%)		0	25.0	7.5	6.7	13.5	10.6	12.0	6.7	19.4	7.7	11.3	
人際關係		0	4	11	10	8	19	15	6	6	4	83	
百分比(%)		0	20.0	27.5	22.2	21.6	28.8	30.0	20.0	19.4	15.4	24.0	
總和		1	20	40	45	37	66	50	30	31	26	346	
百分比%		0.2	5.8	11.6	13.0	10.7	19.1	14.5	8.7	8.9	7.5		
已婚 男性		自我問題	0	6	9	8	6	9	2	6	11	4	61
		百分比(%)	0	60.0	45.0	53.3	42.9	64.3	10.0	33.3	36.7	17.4	37.2
	家庭婚姻	0	4	9	5	8	4	17	10	15	19	91	
	百分比(%)	0	40.0	45.0	33.3	57.1	28.6	85.0	55.6	50.0	82.6	55.5	
	人際關係	0	0	2	2	0	1	1	2	4	0	12	
	百分比(%)	0	0	10.0	13.3	0	7.1	5.0	11.1	13.3	0	7.3	
	總和	0	10	20	15	14	14	20	18	30	23	164	
	百分比(%)	0	6.1	12.2	9.1	8.5	8.5	12.2	11.0	18.3	14.0		
	已婚 女性	自我問題	0	4	13	8	15	16	24	21	17	5	123
		百分比(%)	0	28.6	43.3	17.8	39.5	26.7	34.3	38.2	25.8	13.2	29.5
家庭婚姻		0	9	16	34	22	40	44	32	45	31	273	
百分比(%)		0	64.3	53.3	75.6	57.9	66.7	62.9	58.2	68.2	81.6	65.5	
人際關係		0	1	1	3	1	4	2	2	4	2	20	
百分比(%)		0	7.1	3.3	6.7	2.6	6.7	2.9	3.6	6.1	5.3	4.8	
總和		0	14	30	45	38	60	70	55	66	38	416	
百分比(%)		0	3.4	7.2	10.8	9.1	14.4	16.8	13.2	15.9	9.1		

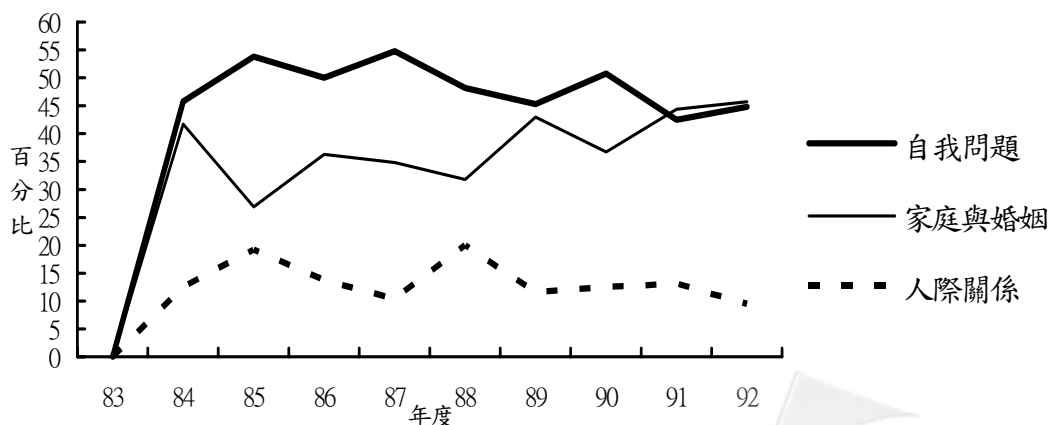
## 2. 成人當事人在求助問題上的變化情形

表八與圖五分別顯示成人當事人在自我問題、人際關係以及家庭與婚姻等求助問題上的次數、百分比以及變化情形。自我問題佔所有成人當事人求助問題的最高比例 48.2%，接著為家庭與婚姻問題，為 38%，人際關係問題最少，佔 13.8%。在十年的資料中，大多維持以自我問題為最多、家庭與婚姻問題次之，人際關係再次之的模式，但可以看到家庭與婚姻問題呈現緩步上揚的趨勢，在近兩年更是與自我問題並駕齊驅，這個現象似乎反映國人對「家醜不可外揚」觀念的改變以及對家族與婚姻諮商專業的肯定。

表八

歷年成人當事人求助問題的變化情形

年度	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	總數
自我問題	1	22	56	61	63	82	78	65	65	52	545
百分比(%)	100	45.8	53.8	50.0	54.8	48.2	45.3	50.8	42.5	44.8	48.2
家庭與婚姻	0	20	28	45	40	54	74	47	68	53	429
百分比(%)	0	41.7	26.9	36.3	34.8	31.8	43.0	36.7	44.4	45.7	38.0
人際關係	0	6	20	17	12	34	20	16	20	11	156
百分比(%)	0	12.5	19.2	13.7	10.4	20.0	11.6	12.5	13.1	9.5	13.8
總數	1	48	104	123	115	170	172	128	153	116	1130
百分比(%)	0.1	4.2	9.2	11.0	10.2	15.0	15.2	11.3	13.5	10.3	100



圖五 成人當事人求助問題的變化情形圖



表九與圖六到圖十三依序呈現十年來成人當事人在自我問題、家庭與婚姻問題以及人際問題三大問題分類的子問題之平均百分比以及變化情形。綜合三大問題分類以及子問題的圖表來看，在佔問題分類最大比例的自我問題中，又以精神疾患（30%，主要為焦慮症與憂鬱症，部分當事人有精神病的診斷）為最高，壓力因應與適應次之（16.2%）情緒困擾與調適為第三（15.3%），第四為自我了解與改變（13.6%），第五則為生涯定向與規劃（10.8%），結果與生命線（2001，2002，2003）的統計資料：精神與情緒問題已上升至主要求助問題的第一位之結果大致相符。由於精神疾患的產生與生活型態以及壓力有很大的關係（游恆譯，1993），精神疾患躍居為自我問題中的榜首，這個現象似乎顯示國人在日常生活中承受相當大壓力的情形已是常態，除此之外，精神疾患求助人數的增加除了反應國人對精神疾患正確認知的提昇之外，同時也反應國人以心理專業來解決精神疾病相關困擾接受度的增加。近兩年來壓力因應與適應求助人數的下降，原因可能有二：一、因九十二年申請諮商人數下降而影響其求助人數，二、受另一個問題分類「精神疾病診斷」影響所致。由圖六可發現：精神疾病診斷及壓力因應與調適呈現一相互消長的趨勢，前者升高，後者則下降，反之亦然。由於壓力是引發精神疾病的原因之一，某個程度可將壓力與精神疾病視為線段的兩端，當壓力超過負荷時，有可能就會發展成精神疾病，近幾年來精神疾病診斷的上升可能使得壓力因應與調適求助人數相對減少。

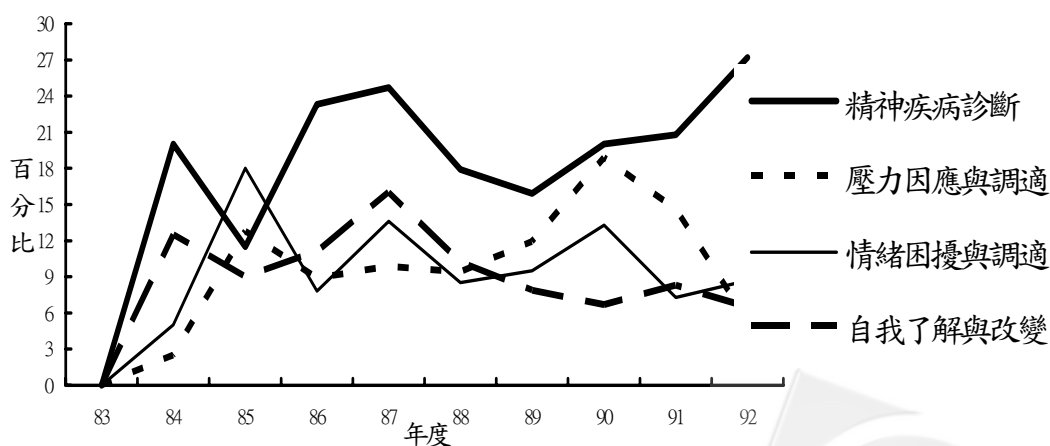
同性戀議題的求助個案由八十三到八十八年間的零人次，增加至八十九年之後的個位數人次，這個現象可能與近年來同志正名以及去污名化運動的成效有關，當社會中有愈來愈多的人，不再視同性戀者為變態或異端時，同性戀相關議題也不再是忌諱或不可討論的。此外，性侵害受害者及家庭與婚姻問題中之婚暴或家暴受害者之求助人數，並未因心理衛生政策的宣導與執行而有明顯的上升，其原因可能來自：創傷與長期受暴所累積的無助感（黃素珍，1992；李開敏，1993）以及當事人資源匱乏。當事人無法想像接受諮商治療對目前問題的幫助性。再者，在研究者的實務經驗中發現：部分當事人會因缺少往返車錢或忙於賺錢養家而放棄免費的諮商服務，上述可能是影響求助人數有限的原因。



表九

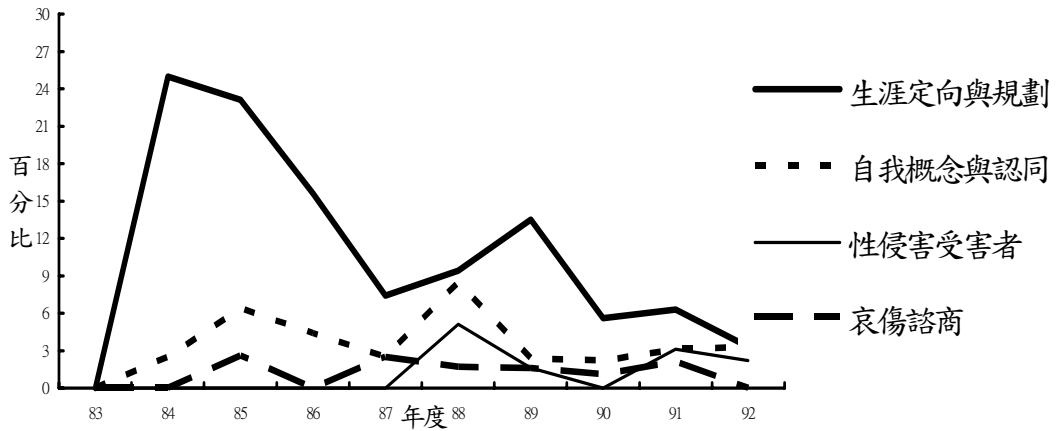
成人當事人在自我問題、人際問題以及家庭與婚姻問題之累積次數與百分比

自我問題	精神疾病診斷	壓力因應與適應	情緒困擾與調適	自我了解與改變	生涯定向規劃	自我概念認同	性侵害受害者	哀傷諮商	身心症狀評估	同性戀議題	性侵害加害者	物質濫用	總和	
	163	88	83	74	59	32	14	11	10	7	2	1	544	
百分比(%)	30	16.2	15.3	13.6	10.8	5.9	2.6	2.0	1.8	1.3	0.4	0.2	48.1	
家庭與婚姻	夫妻溝通衝突	親子關係與衝突	親子管教問題	外遇	分居與離婚	整個家族衝突	姻親關係	婚暴受害者	手足關係	家暴受害者	婚暴加害者	夫妻性問題	家暴加害者	總和
	106	98	66	64	27	26	18	12	7	4	1	1	0	430
百分比(%)	24.7	22.8	15.3	14.9	6.3	6.0	4.2	2.8	1.6	0.9	0.2	0.2	0	38.1
人際關係問題	情愛關係	工作關係	廣泛人際關係問題	同儕關係	婚前諮商	師生關係	性問題	諮商關係						總和
	88	28	22	13	3	2	1	0						157
百分比(%)	56.1	17.8	14.0	8.3	2.0	1.2	0.6	0						13.8

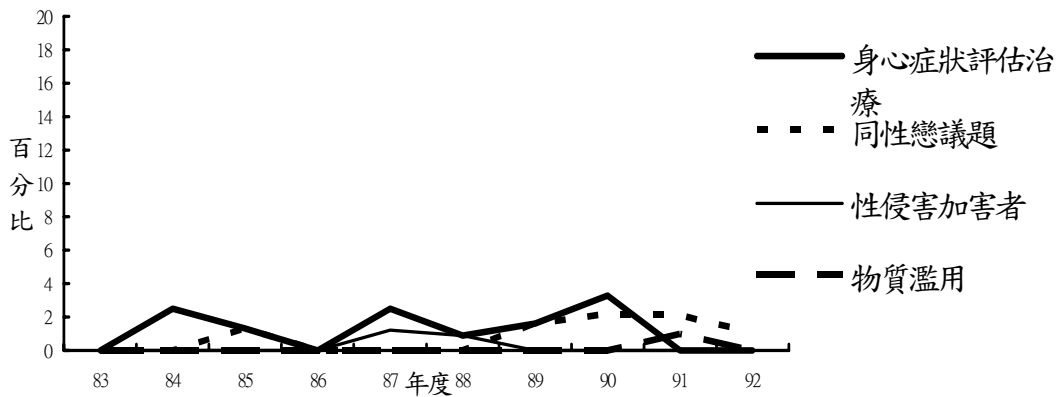


圖六 成人當事人在自我問題的變化情形之一

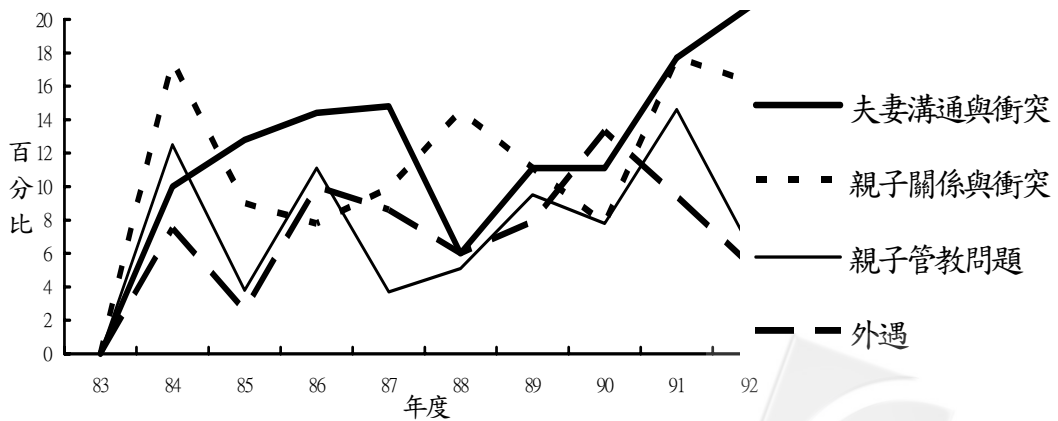




圖七 成人當事人在自我問題的變化情形之二

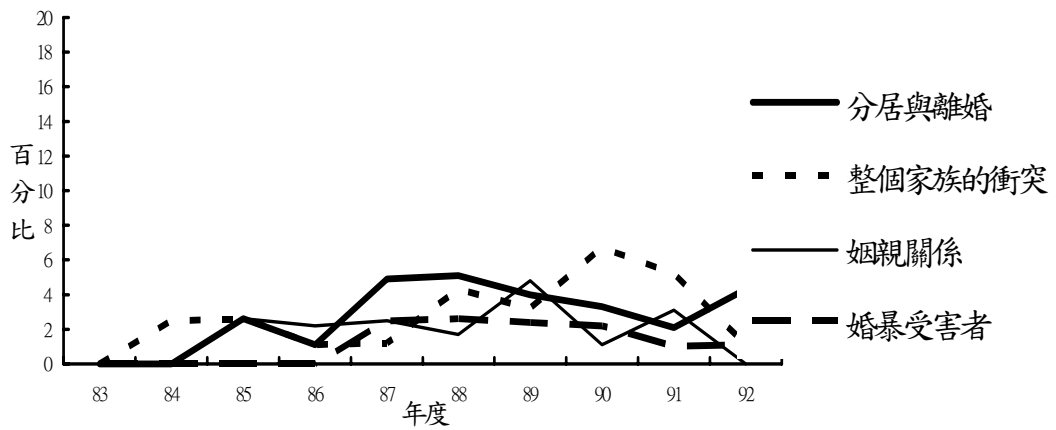


圖八 成人當事人在自我問題的變化情形之三

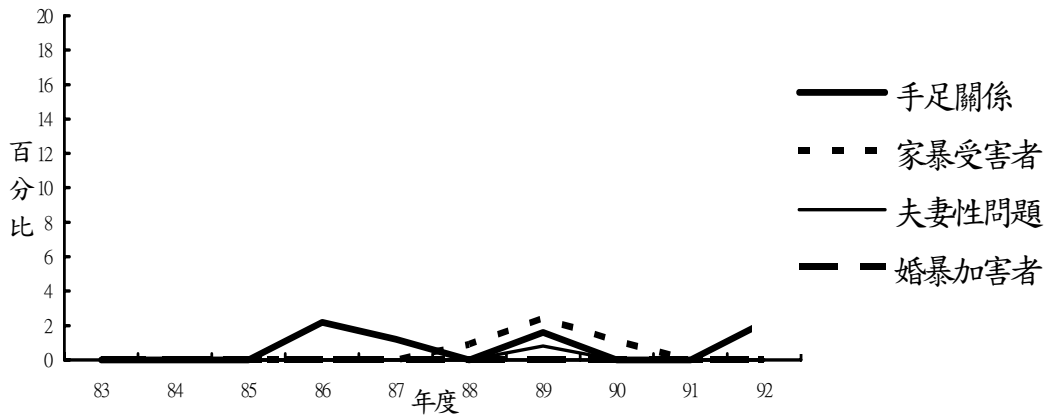


圖九 成人當事人在家庭與婚姻問題的變化情形之一

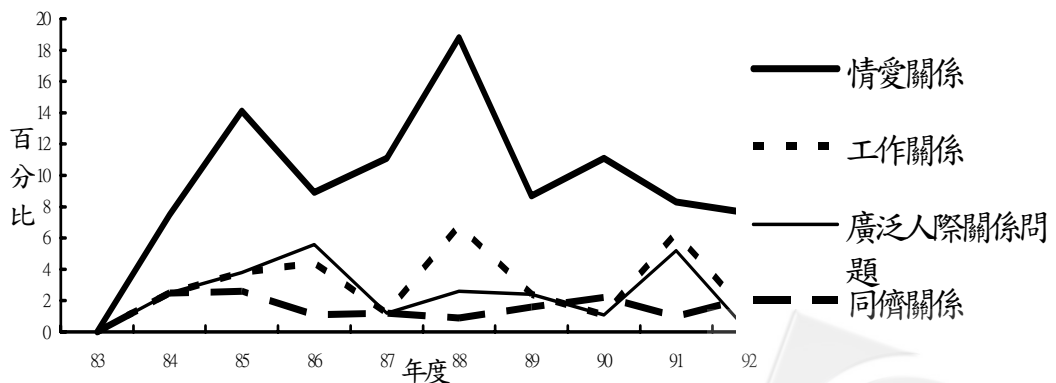




圖十 成人當事人在家庭與婚姻問題的變化情形之二

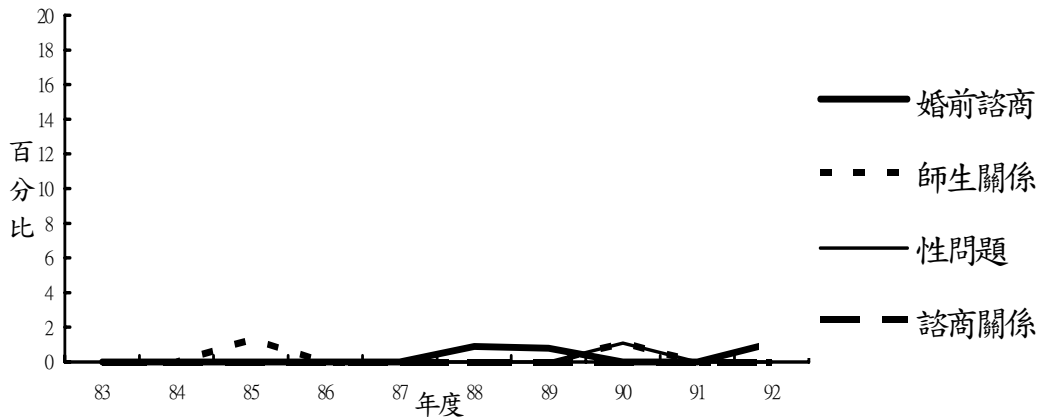


圖十一 成人當事人在家庭與婚姻問題的變化情形之三



圖十二 成人當事人在人際問題的變化情形之一





圖十三 成人當事人在人際問題的變化情形之二

在家庭與婚姻問題上，則交替性地以夫妻溝通與衝突（24.7%）以及親子關係與衝突（22.8%）為最高，接下來依序為親子管教問題（15.3%）、外遇問題（14.9%）。就家族治療的觀點，前述困擾反應夫妻次系統、親子次系統甚至整個家庭功能都出現了問題（翁樹澍、王大維譯，1999），對某些家庭來說，家庭不僅無法提供成員滋養與慰藉的功能，反而可能是最大的困擾來源，另一方面，夫妻與親子問題的增加也顯示國人「家醜不外揚」觀念的改變以及「向外求援」觀念的建立，當夫妻與親子關係出現警訊時，不再因為忌諱尋求協助而放任問題滋長，轉而代之的，主動向外尋求諮商協助則給家庭一個新生以及改變的機會。在人際問題的部分，情愛關係（56.1%）是當事人最為困擾的問題，其次為工作關係（17.8%），再其次則為廣泛性人際關係問題（14%）。Erikson（1963）指出對20到40歲的當事人來說，其主要的心理發展任務為親密與家庭需求，在本研究中，因人際關係困擾而來求助者以18到29歲的未婚當事人為最多，其心理發展任務則反應在情愛關係的困擾上。此外，在人際問題中，情愛關係是未婚當事人最關注的問題，但婚前諮商的人數卻非常有限（僅佔2%），這個現象似乎反應：未婚男女當事人在交往的過程中，其關注點主要在於立即發生的情愛關係問題與衝突，而不是以結婚為前提，著重在情愛互動關係對日後婚姻關係的影響，也因此，婚前諮商的人數非常有限。

## 伍、結論與建議

### 一、結論

- (一) 在 1433 位當事人中，未成年當事人與成人當事人的人數比值為 2：3。有 70.4% 的當事人在接受初次晤談後進入正式諮商，進入正式諮商的成人當事人以個別諮商為主要的諮商方式（93.1%），未成年當事人以個別諮商（57.3%）與遊戲諮商（36.2%）為主，12 歲以下未成年當事人則以遊戲諮商為主（71.1%）。諮商次數呈現偏峰分佈，平均諮商次數為 5.06 次（標準差 7.0），中位數為 3.0。有 87.1% 的當事人來自台中彰化縣市，當事人多由當事人熟識或信任的對象（包括：師長、專業機構、親友）轉介而來，未成年當事人的諮商申請多由父母決定，成人當事人則主要由本人申請。在十年的資料中，以民國八十八、八十九年的新增當事人為最多。
- (二) 在背景變項的部分，未成年當事人以小學生佔最多數，男女未成年當事人的比例為 3：2，皆為未婚，因年齡因素幾乎所有未成年當事人的職業類別皆為學生。成人當事人則以 18 到 29 歲佔求助人口之眾數，男女人數比例為 1：2，擁有高中職或高中職以上學歷者佔 95.1%，未婚與已婚當事人的比例約為 1：1，職業類別以公務人員、無職業者（包含家庭主婦）以及學生為多。
- (三) 在未成年當事人之求助問題部分，其主要的困擾依序為：情緒困擾、行為問題、人際社交問題、親子關係與衝突以及學習問題。男女未成年當事人在求助問題類型上的表現的確有差異，男性較女性出現較多的行為問題與學習問題，女性則較男性有較多的適應問題以及是性侵害案件下的受害者。在求助問題上變化情形的部分，情緒困擾在近十年內已躍升到求助問題的榜首，超過行為問題，人際社交問題與親子關係和衝突也在逐漸上升中，部分當事人則合併有精神疾患的診斷。
- (四) 在成人當事人的求助問題上，研究結果顯示：婚姻狀況似乎較性別更能預測當事人的求助問題，也就是未婚當事人多關注在與自我及人際有關的困擾上，已婚當事人則多為家庭與婚姻問題所苦。而就整體成人當事人而

言，近十年來幾乎維持自我問題佔求助問題的最大比例，家庭與婚姻問題次之，人際關係再次之的模式，而家庭與婚姻問題有逐漸上升的趨勢。在與自我有關的困擾中，又以精神疾患困擾（主要為焦慮症與憂鬱症，部分當事人則有精神病的診斷）為最多；在家庭與婚姻問題上，以夫妻溝通與衝突以及親子關係與衝突為最多；在人際問題的部分，情愛問題為當事人最關心的主題。

## 二、建議

依據本研究的研究結果，提出下列的建議以供相關機構與人員參考。

### （一）對社區諮商相關機構的建議

本研究結果發現：彰師社諮中心當事人大多由熟識或信任的親友、學校師長以及相關專業機構轉介而來。就維持機構運作的立場，研究者建議社區諮商機構除了宣傳機構的服務內容之外，更重要的是建立與社區相關專業機構（包括：學校、醫院、法院、社教單位等）相互信任及合作轉介的關係。就當事人的立場考量，陳金燕（2003）指出：唯有不同專業間緊密的支援與互補關係，才可能提供當事人完善的保護與復原網絡；目前在資源整合網絡上的現況是：僅有家暴與性侵害當事人之整合功能發揮較完善，其餘則很有限。近年來有鑒於心理衛生工作的重要性與急迫性，各縣市政府相繼成立心理衛生中心，但其任務多侷限在預防推廣及自殺防治工作，整合專業資源的功能發揮有限。研究者建議各縣市心衛中心可依據當事人問題的特殊性統整縣市內相關機構，形成不同的專業團隊（例如：結合醫療、社政、安養照護及社區諮商等機構成為老人服務團隊），並促進不同專業間的了解以及合作轉介關係，如此才可能確保當事人可以得到較妥善及適當的照顧。

### （二）對臨床/諮商心理人員養成教育的建議

依據本研究在諮商方式（成人當事人以個別諮商為主，未成年當事人則以個別諮商與遊戲治療為主）以及求助問題類型上的研究結果（情緒困擾、精神疾患問題分別為未成年以及成人當事人心理健康最主要的威脅來源，家庭與婚姻問題、未成年當事人性侵害以及同性戀議題則有增加的趨勢）。建議學校相關科系在社區心理諮商人員養成訓練的課程設計中，須涵括下面兩種訓練主題：一、諮

商理論以及各種諮商方式（個別諮商、婚姻與家庭諮商、遊戲治療、短期諮商等）的訓練，此外，為服務社區中少數需要長期諮商協助之當事人，仍需給予學生有關人格重組、深度心理諮商的訓練，二、強化學生在性別、同性戀、精神疾患以及未成年當事人性侵害相關議題的了解與認識。唯有具備上述能力才能勝任社區心理諮商工作，也才可以提供符合社區民眾需求的諮商服務。

### （三）對未來研究的建議

本研究主要是探討社區當事人在背景變項與求助問題上的特徵，以及歷年來當事人在求助問題上的變化情形。本研究並未將諮商流失（dropout）的當事人自整體當事人中獨立出來，如此是否可能影響本研究在背景變項、諮商次數等研究的結果則不得而知。再者，本研究的問題分類標準的確有其爭議性，例如：未成人當事人與成年當事人問題分類缺乏延續性及婚姻狀況可能影響問題分類（未婚者的情愛關係問題、婚前諮商因其未婚身分而被放入人際關係問題，而非家庭與婚姻問題中）；此外，本研究亦未針對諮商成效進行探討與研究。

建議未來研究者在重新訂定問題分類時可做以下兩個修正。一、合併問題分類或統整問題分類：考量未成年與成人當事人問題表現的共通性（例如：情緒困擾）及獨特性（例如：學習問題），未來研究者可考慮在成人問題分類中，加入未成年當事人獨特的問題分類，讓兩者使用同一分類標準，或者統一問題分類的名詞及定義，繼續維持兩種獨立的分類標準。二、研究者可考慮將「家庭與婚姻問題」分為「家庭問題」及「情愛或婚姻問題」兩個分類，如此未婚者之婚前諮商以及已婚者之夫妻衝突等問題皆可以被放入「情愛或婚姻問題」，進行獨立的分類與討論。另外，研究者可以考慮將流失當事人的資料獨立出來，如此可能可以更清楚流失當事人的特徵與流失之可能原因，以及與正式結案當事人在背景變項等變項上的差異，再者，也可以將諮商成效納入研究來探討。

針對本文之任何回應、回饋或意見，請直接聯繫：張虹雯，500 彰化市進德路 1 號；  
Tel：04-7232105\*1442；e-mail：changhw@cc.ncue.edu.tw

收件日期：2004 年 8 月 31 日

通過日期：2004 年 11 月 26 日



## 陸、參考文獻

### 一、中文部分

內政部性侵害防治委員會（2003）。**九十二年度性侵害防治類統計**。取自：

<http://www.moi.gov.tw/dv5/>。

王保進（2002）。**視窗版 SPSS 與行為科學研究**（2版）。台北：心理。

台北市生命線協會（2000）。**八十九年度個案統計分析成果報告**。台北：生命線。

台北市生命線協會（2001）。**九十年年度個案統計分析成果報告**。台北：生命線。

台北市生命線協會（2002）。**九十一年度個案統計分析成果報告**。台北：生命線。

生命線（2001）。**九十年年度全國生命線求助個案統計表**。未出版之統計數據。

生命線（2002）。**九十一年度全國生命線求助個案統計表**。未出版之統計數據。

生命線（2003）。**九十二年年度全國生命線求助個案統計表**。未出版之統計數據。

台南師範學院附設兒童心理諮商中心（1996）。**八十五學年度服務成果報告**。台北市：教育部。

台南師範學院附設兒童心理諮商中心（1997）。**八十六學年度服務成果報告**。台北市：教育部。

台南師範學院附設兒童心理諮商中心（1998）。**八十七學年度服務成果報告**。台北市：教育部。

台南師範學院附設兒童心理諮商中心（1999）。**八十八學年度服務成果報告**。台北市：教育部。

台南師範學院附設兒童心理諮商中心（2000）。**八十九學年度服務成果報告**。台北市：教育部。

台南師範學院附設兒童心理諮商中心（2001）。**九十學年度服務成果報告**。台北市：教育部。

台南師範學院附設兒童心理諮商中心（2002）。**九十一年學年度服務成果報告**。台北市：教育部。

台南師範學院附設兒童心理諮商中心（2003）。**九十二學年度服務成果報告**。台北市：教育部。

行政院主計處（2003）。**九十二年度人力資源調查**。取自：<http://163.29.140.81/>



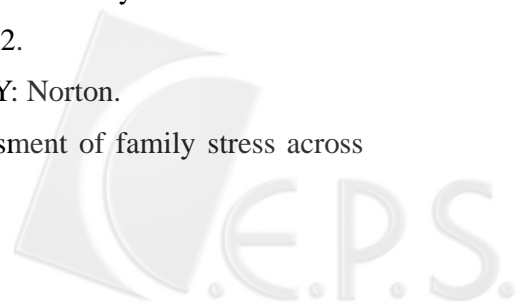
html/htm/320701.jpg.

- 李開敏 (2003)。受害兒少的創傷與輔導。《**月旦法學雜誌**》，**96**，54-74。
- 周玉真 (1998)。社區諮商個案之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**，89-113。
- 周玉真 (2002)。成人個案求助心理諮商之問題內容分析。《**彰化師大輔導學報**》，**23**，49-76。
- 周玉真 (2003)。社區諮商個案應用社會網絡之經驗分析。《**彰化師大輔導學報**》，**24**，107-138。
- 范碧玉、李淑宜、葉英昆、林秀霞 (1993)。精神疾病患者就醫行為研究。《**公共衛生**》，**20** (1)，83-98。
- 高明瑞、楊東震 (1995)。民眾就醫行為重要影響因素與醫院行銷之研究---以高雄都會區為例。《**中山管理評論**》，**3** (3)，55-73。
- 高雄市兒童與家庭諮商中心 (1999)。《**服務成果報告**》。高雄：高雄兒童與家庭諮商中心。
- 高雄市兒童與家庭諮商中心 (2000)。《**服務成果報告**》。高雄：高雄兒童與家庭諮商中心。
- 高雄市兒童與家庭諮商中心 (2001)。《**服務成果報告**》。高雄：高雄兒童與家庭諮商中心。
- 高雄市兒童與家庭諮商中心 (2002)。《**服務成果報告**》。高雄：高雄兒童與家庭諮商中心。
- 高雄市兒童與家庭諮商中心 (2003)。《**服務成果報告**》。高雄：高雄兒童與家庭諮商中心。
- 翁樹澍、王大維 (譯) (1999)。《**家族治療理論與技術**》。台北：揚智。
- 陳金燕 (2003)。助人工作中的「光環中隊」：談不同專業人員分工合作之彰化經驗。《**諮商與輔導**》，**216**，19-22。
- 許文耀 (2000)。九二一地震災區學生的因應型態與心理症狀的關係。《**中華心理衛生學刊**》，**13** (3)，35-59。
- 郭麗安、張虹雯 (2000)。《**九二一受災程度不同之家庭其家庭結構之分析、追蹤比較研究**》。中央研究院：第五屆華人的心理與行為科際學術研討會。
- 郭麗安、張虹雯、翁樹澍 (2000, June)。《**九二一受災與非受災家庭結構之分析**

- 比較研究**。九二一震災心理復健學術研討會，彰化師範大學輔導與諮商學系。
- 張虹雯、郭麗安（2000）。父母爭吵時的三角關係運作與兒童行為問題之相關研究。**中華輔導學報**，8，77-110。
- 張英熙（1997）。男性特質與男性求助。**輔導季刊**，33(4)，12-18。
- 張老師（2002）。**救國團「張老師」三十三週年年報**。台北：中國青年救國團總團部諮商輔導處。
- 張老師（2003）。**財團法人「張老師」基金會三十四週年年報**。台北：財團法人張老師基金會。
- 曾倫崇（1997）。顧客選擇醫院就診因素之研究---以行銷觀點。**醫院**，30，28-37。
- 黃瓊慧、周麗端（2003）。九二一地震組合屋家庭凝聚力之變化。**中華家政學刊**，33，147-160。
- 黃惠玲（1993）。發展台灣地區的多軸兒童行為衡鑑評量表。國家科學委員會研究計劃結果報告。
- 黃素珍（1992）。暴力的循環：父母童年受虐經驗與兒童虐待之研究。**社會工作學刊**，53-72。
- 游恆山（譯）（1993）。**變態心理學**。台北：五南。
- 謝明昆（1999）。九二一地震災後創傷經驗兒童的心理與復健。**幼教資訊**，11，49-57。

## 二、英文部分

- Achenbach, T.H. (1978). The child behavior profile: Boys aged 6-11. **Journal of consulting and clinical psychology**, 46(3), 478-488.
- Addis, M.E. & Mahalik, J.R. (2003). Men, Masculinity, and the contexts of help seeking. **American psychologist**, 58(1), 5-14.
- Benton, S.A., Robertson, J.M., Tseng, W-C., Newton, F.B., & Benton, S.L. (2003). Changes in counseling center client problems across 13 years. **Professional Psychology: Research and Practice**, 34(1), 66-72.
- Erikson, E.H.(1963). **Childhood and society**(2<sup>nd</sup> ed.). NY: Norton.
- Fish, P. A., Fagot, B. I., & Leve, C. S. (1998). Assessment of family stress across



- low-, medium-, and high-risk samples using the family events checklist. **Family Relations**, **47**, 215-219.
- Good, G.E., & Wood, P.K. (1995). Male gender role conflict, depression, and help seeking : Do college men face double jeopardy? **Journal of counseling & development**, **74**, 70-75.
- Haberman, S.J. (1978). **Analysis of Qualitative Data**. New York : Academic press.
- Kushner, M. G. & Sher, K. J. (1991). The relation of treatment fearfulness and psychological service utilization: An overview. **Professional Psychology: Research and Practice**, **22**, 196-203.
- Lewis, J.A., Lewis, M.D., Daniels, J.A., & D'Andrea, M.J. (2003). **Community counseling: Empowerment strategies for a diverse society** (3<sup>rd</sup> ed.). California: Brooks/Cole Publishing Company.
- Lin, J. C. H. (1998). Descriptive characteristics and length of psychotherapy of Chinese American clients seen in private practice? **Professional Psychology : Research and practice**, **29**(6), 571-573.
- Pledge, D.S., Lapan, R.T., Heppner, P.P., Kivlighan, D., & Roehlke, H.J. (1998). Stability and severity of presenting problems at a university counseling center: A 6-year analysis. **Professional psychology: Research and practice**, **29**(4), 386-389.
- Saunders, S. M. (1993). Applications' experience of the process of seeking therapy. **Psychotherapy**, **30**(4), 554-564.
- Saunders, S. M. (1996). Applications' experience of social support in the process of seeking psychotherapy. **Psychotherapy**, **33**(4), 617-627.
- Vessey, J. T., & Howard, K. I. (1993). Who seeks psychotherapy? **Psychotherapy**, **30**(4), 546-553.



# **An analytic study of characteristics of clients from community public in central part of Taiwan and the changing of help-seeking problems for the past ten years**

Hung-Wen Chang

Chin-Yen Chen

National Changhua University of Education National Changhua University of Education

## **Abstract**

The study is to analyze 1433 clients from community public that contacted NCUE's community counseling and human development services center and asked for counseling between 1994 to 2003. And it aims to analyze community client's characteristics and try to explore the changing of help-seeking problems for the past ten years.

The results of this research are as follows: 1. After finishing the intake, 70.4% clients will agree to enter the counseling process. The adult clients have individual counseling mostly. Child and adolescence clients mostly accepted either individual counseling or play counseling. 2. The ratio of child & adolescence and adult clients is 2:3. The ratio of boys and girls in child and adolescence clients is 3:2, each of them is single and still goes to school. For the adult client, the ratio of men and women is 1:2, 95.1% clients have the least education of high school. And the ration of single and married is 1:1, Most clients are government workers, the unemployed (including house wife) and students. 3. Emotional disturbance and psychiatric disturbance had become the most threatening problem for child & adolescence and adult clients. Besides, boys have more behavioral problems and learning problems than girls. And girls tends to have the problems of adjustment and is often the victim of sexual assault. Single adult clients have more focus on the problems related to self and married adult clients mostly suffer from the family or marriage problems.

**key word: community counseling, the help-seeking problems**

