

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

周玉真

國立彰化師範大學

摘 要

本研究分析在八十六學年度至彰化師大社區心理諮商中心接受諮商服務的158位求助個案的資料，包括性別、年齡、教育程度、婚姻狀態、職業類別等背景變項，以及問題類型，用以了解求助心理諮商服務之民眾特性。研究發現如下：

- 1.約有四分之一的個案在接案晤談之後，並未預約正式諮商；而在正式諮商過程中，約有二分之一的個案，在一至五次的晤談次數之內就會結束晤談。
- 2.在求助個案的性別上，男女個案人數比例約為2比3。在年齡方面，兒童與青少年的個案與成人個案人數之比例亦2比3。對照性別與年齡資料，未成年個案以男性居多，成人個案則以女性居多。
- 3.在教育程度上，以具高中高職程度之成人個案為最多，佔總人數的27.8%，大專以上者佔33%，至於國中國小程度者，則多為父母陪同的兒童及青少年個案。學歷愈高之成人，愈能以心理諮商做為其問題解決的資源。
- 4.在婚姻狀態方面，由於未成年個案約佔總人數的五分之二，故以未婚者居多，然而若扣除未成年個案的比例，則在成人個案上是以已婚者較多。
- 5.在職業類別上，以學生佔總人數的五分之二，和無業者佔總人數的五分之一強為最多，而由於未成年的學生個案以家長申請與陪同進行諮商，整體而言，概以無業的家庭主婦之女性成人個案居多。
- 6.成人個案在「個人自我與內在探索」有較多的探討，而且不因年齡的不同而有太大的差異。未婚成人個案多以個人的探索為主，而已婚者則以「家庭和婚姻」中的關係為焦點，惟透過諮商的過

程，已婚者在探討與處理家庭關係之際，亦相當重視個人自我了解與情緒抒解。

7. 在兒童及青少年個案的問題類型上，最需要處理的問題是情緒困擾、行為問題、學校適應與學習障礙；相對而言，12至18歲的男性青少年個案，與父母有較多的衝突。

關鍵詞：社區諮商 求助行為

壹、緒 論

一、研究動機與目的

輔導工作在我國的發展，除了各級學校設有輔導室或學生輔導（諮商）中心，構成一完整的學校輔導工作體系，自民國五十八年，救國團的「張老師」，以及「生命線」協會成立，將輔導工作推展至對社區民眾的服務。近十年來，許多社區心理諮商與輔導機構相繼成立，此不僅因應服務對象及其問題類型的多元化，或也反映社區民眾對心理諮商的需求漸趨殷切。值此發展，除了仍需致力於增進社區民眾對心理諮商專業的了解與支持（林家興，民75），如何根據社區民眾的問題及需求提供適切的服務，不僅有助於擴展服務對象、增進社區民眾的求助意願，亦可提升心理諮商專業的公眾形象（public image）及專業地位。

諮商與輔導工作的推展，有賴對服務對象的了解。近年來，許多學者（林家興，民75；蕭文，民84；Boyom, 1983；Lent, 1990；Ritchie, 1989；Thompson, 1992；Wittman, 1988）相繼倡導以行銷學（marketing）的概念來推動輔導工作；亦即針對某些或特定的消費群，經過事前的市場調查、分析、了解需求、提出計畫，並經過連串設計的傳銷方式，教育並引發消費者購買的動機，以達產品行銷的目的（Kotler, 1982）。以行銷學的觀念將學生的問題及需求做分類，其後針對不同的需求提供不同的內容或主題的服務（Boyom, 1983），學校輔導工作需要如此，以社區民眾為服務對象的社區諮商工作，由於服務對象的年齡呈多層次分佈，遍及各不同的發展階段、各有不同的發展任務，尤其需要了解其間求助需

求的差異，服務的供需方能切合。

評估社區民眾的求助需求，正是應用行銷學觀念於社區諮商工作的第一步。而且需要以實徵研究的方式進行需求評量(needs assessment)，而非憑空想像(Lewis & Lewis, 1989)；如此方能避免輔導人員經常自認為知道個案的需要是什麼，結果淪為輔導人員選擇自己最喜歡的工作去做，而非個案最需要的服務(林家興，民75)。因此，有系統地評估服務對象的需求，將是推動社區心理諮商專業服務的首要任務。

評量社區民眾的求助需求，在研究方法上固然可以採用抽樣方式進行問卷調查或訪談，來了解潛在服務對象的生活困擾、所期待的服務方式等訊息，然而值得注意的現象是：在有實際需要與實際使用心理諮商服務之間，經常有著很大的落差(service gap)(Stefl & Prosperi, 1985)；在 Veroff, Kulka和 Douvan (1981)整理有關求助的文獻就發現，許多受試者回答願意使用心理諮商服務，然而其中只有少部份人有實際的求助經驗(引自Saunders, 1996)，換言之，在心理方面或生活上有困擾的人，並不必然會有求助專業協助的行為，其間的差距乃受到許多因素(諸如性別、年齡、教育程度、求助經驗、個人社會支持系統…等)的影響。求助態度與確實使用專業資源的經驗並無一個可預測的關係(Tracey, Sherry, Bauer, Robins, Todaro, & Briggs, 1984)，惟一可以肯定的是：在求助者願意尋求專業協助時，已表示其對心理諮商服務的態度是為正向積極(林幸台，民68)。

除了在實務工作上有此必然的落差現象，若由抽樣調查的方式來了解社區民眾的服務需求，可能會因為忽略民眾在實際求助歷程上的諸多影響因素之外，社區諮商工作所服務的群體，不論是在地域上，或是服務對象上，很難有一個明確的母群，與學校輔導工作以校內師生為服務對象的密閉群體不同，因而在機率抽樣上亦難以確切實施。

基於求助態度不等於使用情形，以及抽樣調查法的可能誤失，可以社區研究經常採用的社會指標(social indicators)法來間接了解服務對象的需求(Lewis & Lewis, 1989)。社會指標，乃包括社區民眾的性別、年齡之人口變項特徵、社經地位、工作型態、家庭型態等變項，是研究者在一特定的時間內搜集或測量某一

要探討的現象，並與上述的社會指標做一分析，以便於了解現象發生的趨勢和變動情形的做法（Land & Spilerman, 1975, 引自Heller, Price, Reinhartz, Riger, Wandersman, & D'Aunno, 1984）。應用社會指標的方式，了解有實際求助心理諮商專業協助的社區民眾在背景變項上分佈與差異，雖然是一種間接了解的方式，卻也能避免在抽樣調查中，因為無法確切掌握服務群體的特性，以致樣本缺乏代表性的可能誤差。

鑑於社區民眾日益接受心理諮商專業對協助個人解決心理困擾的功能，國立彰化師範大學將心理諮商從學校輔導工作的範疇拓展至社區，於民國八十三年十二月，正式成立「社區心理諮商中心」（以下簡稱本中心），提供中部地區民眾心理諮商服務，亦是國內首創以大學學校資源，提供社區民眾專業心理諮商服務的模範。

不同於其他大多數的社區輔導機構以電話提供免費晤談，本中心採面對面的晤談，並實施諮商付費制度。在推展之初，由於求助民眾對於專業心理諮商的認知不足，以及視學校應為公益單位、故應免費提供諮商服務的習慣，對於付費諮商較無法接受（程小蘋，民85）；然而隨著心理衛生觀念的宣導，由求助民眾的人次呈現逐年增加的趨勢（請見研究方法部份的說明）來看，付費諮商所保障的高水準之專業能力，亦漸為社區民眾所接受。

本中心的成立，乃結合彰化師大專業諮商教育的人力與專長，為社區民眾提供多元主題的諮商服務，舉凡個人情緒與精神困擾、各類人際關係的衝突、夫妻溝通或親子管教與衝突，以及兒童與青少年的行為、情緒、適應、發展等方面的問題。換言之，求助民眾的各類問題，因為諮商專業人力的充足，多能予以適切的處理。

評估服務對象的需求，以能供做決策的參考，其間需要透過長期的、有系統的資料搜集與分析，而此正是行動研究的特性。行動研究的意義，即在強調實務工作者應該以實徵研究的方式和態度來檢核自己的工作（陳伯璋，民78）。

因為是針對實務工作的特定情境所進行的研究，所著重的是能否提供該情境調整工作方式或解決該情境所產生問題的有效建議，因此，行動研究並不強調結果的類化。不過，不強調研究結果的類化，但並不表示除了提供機構本身的了解

與建議之外，就沒有其他的參考價值；針對本研究所欲探討的問題，除了回饋本中心，做為年度資料的分析之外，亦與「張老師」及「生命線」的個案統計資料相互對照，應能對國人使用專業心理諮商的情形有更多的了解。

基於上述動機，本研究旨在了解使用彰化師大社區心理諮商中心專業心理諮商服務之社區民眾，在人口變項及問題類型上的分配與差異情形，以了解社區民眾的求助需求為何。此結果不僅可做為社區心理諮商中心未來在心理衛生觀念的宣導，以及提供服務類型和主題規劃上有所依據，亦可提供其他社區輔導機構參考。

二、研究問題

基於上述動機和目的，本研究主要問題為：

- (一)尋求心理諮商服務的社區民眾，在性別、年齡、教育程度、婚姻狀態、職業類別等背景變項上的分佈情形如何？
- (二)社區民眾的求助問題類型與其各不同背景變項的關係如何？

三、名詞解釋

在本研究中所探討及論述的「求助行為」，是指社區民眾在面臨生活中的困擾時，有實際使用專業心理諮商的服務，以參與諮商過程的方式來協助個人解決問題的實際行動。

貳、文獻探討

本研究旨在了解使用彰化師大社區心理諮商中心心理諮商服務的社區民眾，在性別、年齡、教育程度、婚姻狀態、職業類別等背景變項上的情形，以及求助問題的類型。本節除探討影響求助個案的人口特徵變項之外，亦針對文獻中經常探討的求助偏好和求助態度做一了解，用以說明本研究以有實際求助經驗的個案為分析樣本的理由。

一、求助個案的人口特徵

(一)性別

許多以大學生為對象的研究結果都指出，不管是在求助態度或求助行為上，都有性別差異的現象，且女性較男性積極（例如：林惠雅、朱瑞玲、黃惠慧和馬志珩，民75；郭國禎，民75；董華欣，民82；Gim, Atkinson, & Whiteley, 1990; Johnson, 1988; Tracey et al., 1984）。

在社區民眾方面，蕭文、黃德祥、陳慶福、林杏足和周玉真（民81）抽樣調查台灣地區3,343位社區民眾對輔導的認識，結果顯示女性民眾對輔導的需求程度顯著高於男性。在實際的求助行為上，全省十四個救國團「張老師」在八十四年度（83.7~84.6）的個案人次，女性佔66.1%，男性佔33.9%。「生命線」協會統計民國八十六一月至十二月，以電話協談的方式求助全省二十一個生命線協會的總個案量為94,514件，其中女性為61,080件，佔64.6%，男性則佔35.4%（馮景青，民87.9.5）；若僅以台中市生命線的統計，在電話諮詢的13,257人次當中，女性佔65.43%，男性佔34.57%（台中生命線，民87）。Vessey和Howard（1993）綜合分析三個大型研究的求助心理治療的個案資料，結果亦顯示女性求助者佔三分之二。

男女求助個案約為1比2的比例，似乎是中外皆然。此結果顯示，女性求助心理諮商專業協助的意願較高、態度較為正向、求助行為亦較積極，Vessey和Howard（1993）認為這是因為女性較容易覺察及認知到問題的存在、較習於與他人分享自己的問題，並主動尋求解決問題的資源，而且女性也容易成為他人尋求社會支持系統協助的對象（Saunders, 1996）；相較於此，男性就顯得較不容易承認及面對所謂的問題或困擾。

(二)年齡

在「張老師」（民84）的個案資料中，青少年（12至18年歲）佔29%，青年期（19至40歲）佔60.9%，其中又以19至30歲者居多（佔42.8%）。「生命線」協會八十六年度的個案，則以30至39歲佔34.9%為最多，其次是20至29歲，佔27.3%，第三是40至49歲的中年人（馮景青，民87.9.5），與Vessey和Howard

(1993)的分析，求助個案以31至40歲的成人個案最多(33.2%)的結果相似。

有關「張老師」和「生命線」兩個機構在個案年齡層上的略微差異，應與機構特色及主要服務對象有所區隔有關。不過，從兩個機構的資料中卻也一致發現，社區諮商與輔導機構確實與學校的青少年輔導工作有所不同，回應 W. L. Lockwood早在1952年就倡導的「成人輔導是社區的責任」的理念(劉玲君，民87)，而擔負起協助成人解決心理與生活困擾的專業責任。

(三)教育程度

在Vessey和Howard(1993)的分析中發現，求助個案以高中畢業者為最多，佔總人數的33.5%，大學畢業者佔23.6%；另外在與某一芝加哥精神科診所的資料對照中發現，大學畢業者佔總求助個案的62.9%。此皆顯示，教育程度愈高者，愈可能使用心理諮商專業協助的方式來處理其個人問題。在「張老師」(民84)的統計中，亦以高中程度為最多(佔43.5%)，其後依次則是國中(22.3%)、專科(17%)、大學(12.8%)，最少的是小學(4.4%)。

教育程度愈高者，愈可能具有使用專業心理諮商服務的意向和行為，其中又以高中(職)程度者為最多。至於教育程度較低者之所以求助心理諮商的行為較少的原因，可能是因為他們不知道有心理諮商服務的存在、不清楚自己的問題，亦有可能是因為已求助其他資源(例如：個人的社會支持系統、民俗信仰等)，或由於對心理諮商與輔導工作有較多的迷思所致(蕭文等人，民81；Vessey & Howard, 1993)。

(四)婚姻狀態

求助個案的婚姻狀況，亦與機構主要服務對象的區隔有關。以「張老師」(民84)的個案統計來看，由於大多數個案集中在12至30歲之間，以學生最多(佔39.0%)，自然以未婚者居多，且高達佔69.6%，已婚者佔26.1%；而台中生命線(民87)的未婚求助者為47.68%、已婚求助者佔36.41%，兩者的差距就不似「張老師」的那麼大。

(五)職業類別

據「張老師」(民84)的資料顯示，各地區「張老師」中心的求助者皆以學生為最多、大多數中心的服務對象中，則以無業和家管者次之；整體而言，學生

佔39%，無業者佔11%，家管者佔10.3%。由於「張老師」主要是提供免費的電話諮詢服務，對於學生和無業者而言，自然是一個相當便利的求助對象。而在實施付費諮商的機構中，雖然職業類別和求助比例之間沒有一個很明顯的關係，但是因為需要付費，所以收入愈多的人，愈可能使用專業心理諮商的服務（Vessey & Howard, 1993）。

除了家庭或個人的收入之外，是否有機會接觸及認識輔導工作，亦會影響求助的行為。在彰化師大社區心理諮商中心過去幾年經驗中，教育界人士使用諮商服務的比例，遠較其他職業類別者為高（程小蘋，民85），此應與教育工作者有較多機會接觸（學校）輔導工作，因而對輔導的功能有較正確的認識的緣故（蕭文等人，民81）。

六、問題類型

何種問題類型是社區民眾最願意尋求心理諮商的協助？並無定論。原因之一在於不同機構或研究，對於問題類型並沒有一致的分類標準，而且問題類型與個人的性別、年齡和發展階段的任務，以及生活經驗有關。依「生命線」的統計，在86年度的個案人次中，精神問題以佔21.8%居首，而後依次是男女情感問題（19.3%）、夫妻問題（18.2%）、家庭問題（11.8%）、社交問題（7.1%），其餘則還有職業、健康、人生信仰、法律、經濟等問題（馮景青，民87.9.5）。而在「張老師」（民84）的統計中，則以家庭問題（26.5%）和兩性感情問題（18.6%）最多。

問題的類型繁多，而問題與個人本身的關連如何，是影響人們是否可能求助的重要因素之一，例如：一個人可能因為壓力因應的問題而去求助，但是對於較嚴重的個人議題，如性功能失常、被侵害經驗，就較難以向人啓齒（Kushner & Sher, 1991）。在Amato和Bradshaw（1985）探討人們拖延或逃避求助原因的研究中亦顯示，當問題愈涉及個人私密性（problem intimacy），由於會威脅到個人的面子和自尊，因此就愈不會有求助專業協助的行為；而若對問題做個人內在因素的歸因，亦會減少個人的求助行為。

綜合上述影響求助行為的因素顯示，似乎是成年女性，以及具教育程度中上程度者，較能夠利用心理諮商的專業資源來解決生活中所遭遇到的問題。除了人

口變項因素之外，個人對心理諮商的認知正確與否、對連絡專業機構的資訊掌握、個人問題的嚴重程度、過去的求助經驗及晤談的次數、社會支持系統的回應、有其他可取代的解決問題方式（如民俗信仰）、有求助恥感的心理作用等，都是影響實際求助行為的可能因素（郭國禎，民75；黃郁文，民83；蕭文等人，民81；Saunders, 1996），值得未來研究多加探討與了解。

二、求助偏好、求助態度與求助行為

在有關求助（help-seeking）的研究及論述中，求助偏好、求助態度是最常被討論的變項，以下即分別探討其與求助行為的關係。

（一）求助偏好與求助行為

在許多以學生為對象的研究都發現，在他們遭遇困擾時，最常求助的對象是朋友或同學，其次是父母，最後才是學校的輔導人員（程玲玲，民76）。而在社區民眾的解決問題經驗中，在他們尋求心理諮商的協助之前，大多數人都已和週遭的人談過自己的問題，包括家人配偶和朋友，其中又以朋友最多（Saunders, 1996）；對有心理困擾者而言，這是一個隨時可詢問的支持網絡（voluntary support network）（Larson, Hohmann, Kessler, Meador, Boyd, & McSherry, 1988, 引自Saunders, 1996）。除此之外，大多數人也會先採用其他的因應策略嘗試解決，包括用自己所想到的方法來解決、閱讀自助書籍、保持生活忙碌、忽略或否認問題的存在、服用藥物等（Saunders, 1993）。而在國人的求助文化中，尋求傳統民俗信仰，包括算命、看相、卜卦、抽籤、拜神等，亦是廣被採用的儀式（黃郁文，民83）。

不管求助者在來到專業諮商機構之前，曾經找過那些人談過，或是採用過那些方式，都可能因為問題獲得某種程度的處理，而減低或暫緩求助專業協助的需要。而且基於求助偏好的序列差異，暫且不論個人可能因為面子或對問題標記的求助恥感，而不願求助的內在心理歷程，在這層層的社會系統的運作之下，需要重新建立關係、甚至需要付費的專業協助，自然會是最後的選擇。

（二）求助態度與求助行為

爲了了解學生甚少使用校內輔導資源的原因，有關求助態度的研究相繼出

現。在回顧相關的研究發現，除了在性別變項上較能確定女性的求助態度較男性正向之外，在其餘的背景變項上皆無定論（張學善，民78），而且求助態度與確實使用專業資源的經驗之間，並沒有一個清楚的、可預測的關係（Tracey et al., 1984）；在Veroff, Kulka和Douvan（1981）整理有關求助的文獻中發現，許多受試者回答願意使用心理諮商服務，然而其中只有少部份人有實際的求助經驗（引自Saunders, 1996）。唯一可以肯定的是，在求助者願意尋求專業協助時，即已表示其對心理諮商服務的態度積極（林幸台，民68）；因此，要確實了解社區民眾的求助態度，也唯有從實際的求助行為和經驗得知。

參、研究方法

一、研究對象

(一)彰化師大社區心理諮商中心

彰化師大社區心理諮商中心於民國八十三年十二月正式成立，主要提供中部地區社區民眾諮商服務，包括個別諮商、團體諮商、家庭與婚姻諮商、心理測驗的實施與解釋、遊戲治療等項目。

在提供服務的流程上，求助民眾需先以電話申請晤談，此時主要是大致了解個案想談的問題，以及對諮商的期待，並約定接案晤談（intake）的時間；其中申請心理測驗及督導者不需進行接案晤談，在電話中就直接約定時間。

接案晤談的時間約為50分鐘。在接案晤談過程中，接案諮商員會先告知來電者有關中心的服務規定，包括收費的方式、費用、保密及其限制等訊息，並回答來電者所詢問的問題。其後則進入資料搜集的過程，包括個案的主要問題、了解及澄清個案的諮商目標、對諮商及諮商員的期待、了解個案成長經驗的重要事件、記錄家族圖等資料，經過接案諮商員的整理與記錄，配合個案的問題及時間，由中心兩位研究人員進行派案。

接案晤談的工作乃由兩位專任研究人員及實習諮商師進行，在諮商人力上，除了中心主任與兩位研究人員之外，並有彰化師大輔導系具博士學位之教師支

援，提供民眾專業水準的諮商服務。另外，因提供博士班學生實習，求助個案亦可自願與實習諮商師晤談，除了酌收場地費之外，個案亦須應允實習諮商師錄影或錄音，以為實習督導之用。

社區心理諮商中心自開始運作以來，就每學年度的諮商人次，從八十三學年度(83.11~84.6)的96人次、八十四學年度(84.7~85.6)有385人次、八十五學年度(85.7~86.6)有482人次，至八十六學年度(86.7~87.6)的751人次，呈現逐年大幅度的增加，顯示面對面的心理諮商方式漸被中部地區的社區民眾所接受，成為解決個人心理及生活困擾的專業資源。

(二)求助個案

本研究茲以八十六學年度之158位個案人數為分析樣本，了解求助個案之相關背景變項在使用專業心理諮商服務的情形。

在158位個案人數當中，有136位是本學年度的新個案，其中122位申請諮商晤談，依服務程序，乃先透過一次的接案晤談之後，才進行正式的諮商過程；有13位申請心理測驗的實施，以及一位進行諮商專業督導，皆毋需進行接案晤談。另有22位是上個學年度延續下來的持續個案，總共計有751個服務人次。

二、資料搜集與分析

本研究分析於八十六學年度期間，至本進行接案晤談、個別諮商、家婚諮商、心理測驗及遊戲治療之158位個案、751服務人次的背景資料，諮商員於每次接案晤談及正式諮商結束後，登錄個案之性別、年齡、教育程度、職業類別、該次晤談焦點，以及處理方式等資料。由於每次的晤談主題可能涉及二個以上，所以在填選上可依實際狀況；換言之，晤談焦點可能含有一至三個。

茲以次數分配進行個案資料的分析與描述，以了解社區民眾使用心理諮商專業服務的狀況。



肆、研究結果

一、求助個案的人數與晤談次數

在八十六學年度（86.7~87.6）至本中心進行晤談的人數共有158人，其中有122人是在本學年度申請諮商，經接案晤談後，始進行個別諮商、家婚諮商或遊戲治療，有13人是申請心理測驗（測驗實施和結果解釋共為二次），有1人是申請專業督導（進行一次），另有22人是原來已在諮商過程中的個案。有關人數與晤談次數的關係，請見表一。

針對晤談次數的狀況，以在八十六學年度申請諮商晤談的122位求助個案來看（不含心理測驗及督導服務人數），有34人在一次的接案晤談之後，沒有繼續進行正式諮商，而這34人佔了122人的27.9%；換言之，有四分之一的個案在接案晤談之後就沒有再出現（no show）

就晤談次數部份，由表一的資料亦可知，捨去接案晤談一項，約有二分之一的個案人數在一至五次（49.9%）之內就會結束正式的諮商，而且其中大部份個案都有正式的終結諮商，而非為所謂的流失（dropout）個案。有關個案何以在幾次的晤談內就可以結束諮商，其中的原因，未來應加以探討，以可掌握個案的求助特性或終結原因，避免因不當的終結所造成的負向印象與反應。

表一 八十六學年度諮商服務人數暨晤談次數表

	晤 談 次 數														總 計						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14		16	18	20	24	26	34
人數 ₁	42	32	20	12	10	7	4	5	5	2	3	2	5	1	1	2	2	1	1	1	158
人數 ₂	34	17	17	10	10	7	3	4	5	2	2	2	4	1	1	1	1	1	0	0	122
百分比	27.9	13.9	13.9	8.2	8.2	5.7	2.5	3.3	4.1	1.6	1.6	1.6	3.3	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0	0	

附註：人數₁之資料為八十六學年度總個案人數（含心理測驗、專業督導）。

人數₂之資料為八十六學年度申請及進行諮商服務之人數，第一次為接案晤談（intake）。

二、求助個案在各背景變項上的情形

有關求助個案在性別、年齡、教育程度、婚姻狀態和職業類別上的狀況，彙整如表二，茲將結果分述如下：

(一)性別

由表二性別一欄可知，男女個案的人數比例，分別為39.9%和60.1%，相對數量約為2比3，此結果與「張老師」（民84）、「台中生命線」（民87），以及Vessey和Howard（1993）的統計為男女個案量為1比2的結果略有差異。

(二)年齡

由表二的結果來看，求助個案以19至29歲的41人為最多，佔總人數的25.9%，其中19至29歲的女性有34人，佔總人數的21.5%。

以未成年的兒童（12歲及以下）及青少年（13至18歲）個案與成人個案來區分，未成年個案佔了39.3%，成人個案則有60.7%，相對量數為2比3；而其中也可看到，在成人個案方面，女性求助者明顯多於男性，此亦說明成人女性較容易接受心理諮商專業的協助，有較正向的求助態度，在求助行為上亦較積極。至於在兒童和青少年個案上，則相反地，是以男性居多。此種年齡與性別上的差異，由晤談焦點來對照，會有更具體的了解，有待後面一併探討。

表二 個案人數與性別、年齡、教育程度、婚姻狀態及職業類別的關係（n=158）

性別	年 齡					教育程度					婚姻狀態			職業類別					總 計	百 分 比					
	18歲以下	19至29歲	30至39歲	40至49歲	50歲以上	小學	國中	高中	專科	大學	研究所	未婚	已婚	其他	公教人員	職業軍人	商工	自由業			服務業	學生	無業	缺	
男	40	7	5	9	2	19	19	12	4	6	3	39	12	2	6	1	3	3	2	0	41	7	0	63	39.9
女	22	34	20	16	3	11	13	32	16	21	2	56	33	6	16	0	3	4	6	10	25	29	1	95	60.1
總計	62	41	25	25	5	30	32	44	20	27	5	95	45	8	22	1	6	7	8	10	66	36	1	158	

(三)教育程度

由求助個案的教育程度來看，最多使用心理諮商服務者為高中高職程度，有44人，佔總人數的27.8%，大專以上（含專科、大學、研究所）佔33%，國中和小學則分別是19.0%與20.3%，二者人數相當。不過，從求助者的年齡層，兒童和青少年個案人數佔有39.3%的比例來看，國中和小學階段的個案應以兒童和青少年為多；而在成人個案中，顯示高中高職以上的高學歷者，愈能夠接受及應用以心理諮商的方式，協助其個人解決生活中所遭遇到的問題，而且成年女性的求助意願較男性積極。

(四)婚姻狀態

在婚姻狀態方面，以未婚者95人最多，佔總人數的60.1%，而將之減去未成年個案佔總人數39.3%的比例，可知成年未婚者約佔20.8%，已婚者則為28.5%。

(五)職業類別

在職業類別上，學生佔總人數的41.8%，應與有39.3%的兒童與青少年個案有關，在各職業類別上，除了學生一類為男性比女性多之外，其餘多為女性比男性多，其中無業女性（29人）佔總人數的18.4%為最多，概以家庭主婦為主。

三、個案問題類型與性別、年齡、婚姻狀態等背景變項的關係

在問題類型的登錄上，依本中心的分類，乃將個案問題分成「個人自我及內在的探索」、「人際與情感」、「家庭與婚姻」，以及「兒童與青少年的問題」等四大類，每一類之下又可細分為若干項；其中有關「兒童與青少年的問題」一項，凡是18歲以下未成年個案，皆以之為分類，其餘三類則專屬為成人個案的問題類型。諮商員在每次的接案晤談和諮商結束後，就當次晤談的主要問題，登錄一至三個問題焦點，因此，問題焦點的個數要比諮商人數及人次來得多。而由於每次問題會因實際晤談的重點而有所轉變，而非只概念化為一個單純的、求助初始的問題類型，因此，為了要在問題類型的分析上符合實際狀況，茲以751次服務人次的1,163個晤談焦點為樣本，從中了解不同性別、年齡和婚姻狀態的個案，在求助問題及其困擾方面有何差異。茲將個案問題類型及焦點，與性別、年齡和婚姻狀態等背景變項的關係，彙整如表三。以下乃從問題類型，以及個案的

不同背景變項來交叉了解個案求助需求為何。

(一)在個人的自我及內在的探索方面

由表三可知，求助個案對此類問題的探討最多，是為478次，佔總焦點個數的41.1%，其中又分別以19至29歲（342次，佔該年齡層問題的74.5%）、未婚者（378次，佔未婚者問題的44.9%）、喪偶者（8次，佔喪偶者問題的66.7%）及女性（387次，佔女性問題的47.9%），最需求這方面問題的協助與討論。而由各問題焦點來看，除了離婚者的問題以其當前的失落事件為主，有較明確的（哀傷諮商）焦點之外，大多數個案的會談焦點多集中在「情緒困擾與調適」和「自我了解與改變」兩方面。其中又以40至49歲之成人個案，在情緒困擾方面的討論佔個人自我問題的53.1%為最多，此是否肇因於家庭與婚姻方面的問題，或是因為個人發展上的空巢期適應所致，值得未來進一步了解。

表三 個案問題類型與背景資料分析

問題類型	性別		年 齡					婚姻狀態			總計
	男	女	18歲以下	19至29歲	30至39歲	40至49歲	50歲以上	未婚	已婚	其他	
個人自我	91	387	31	342	43	49	13	378	89	11	478
	25.6	47.7	8.3	74.5	28.7	33.3	37.1	44.7	30.7	35.6	41.1
人際與感情	12	88	1	62	9	8	0	68	8	4	80
	3.4	3.4	0.3	13.5	6.0	5.4	0	3.1	2.3	12.9	6.9
家庭與婚姻	32	238	17	52	94	88	22	66	188	16	270
	9.0	29.5	4.5	11.3	62.7	59.9	62.9	7.8	64.8	51.6	23.2
兒童與青少年問題	220	115	326	3	4	2	0	330	5	0	335
	62.0	14.2	36.7	82.0	0.7	2.7	1.4	34.2	1.7	0	28.8

備註：斜線之數字為該背景變項在四類問題類型上所佔之百分比。



未婚的（54次）、19至29歲（51次）、女性（52次）在「生涯定向和規劃」方面的討論遠較男性及其他發展階段的人多，雖然此結果可能因為男性個案多為兒童與青少年，在發展階段上尚未以個人生涯定向為任務，因而在性別比例上有相當大的差距。然而，有關未婚女性的生涯發展議題，亦值得注意與探討。

另一值得注意的是，年輕未婚的男女個案，在「身心症狀之評估」及「精神疾病治療」兩項的焦點皆有30次，然而其中有所不同的是，女性多已在尋求諮商前，至精神科診斷及服藥，男性卻多仍處於診斷階段，本中心在處理這類個案時，除了提供必要的支持，亦進行轉介，鼓勵個案至精神科做進一步的診斷，必要時亦需服用藥物。

(二)在人際關係與感情方面的問題

有關人際與感情關係方面的困擾，在比例上比其他三類的問題少很多，只佔總晤談焦點的6.9%（見表三），這是因為在問題分類上，與家庭中的夫妻和親子關係做不同類型區分的緣故。

在有關人際關係的各項問題焦點中，情愛關係是許多19至29、30至39歲（分別佔人際問題的59.7%和77.8%）、未婚（61.8%）、男女（分別是33.3%和60.3%）個案最常面臨的困擾，從發展階段正值尋求及建立與異性的親密關係，甚至要進入婚姻關係的發展任務來看，自然也是一重要的晤談焦點。另外，喪偶者在情愛關係裡的討論或需求（66.7%），亦較其他議題為高。

(三)在家庭與婚姻方面的問題

由表三來看，這類型問題在女性個案身上呈現出較多的困擾，有238次之多，佔女性整體問題焦點的29.5%，而男性相對的只佔其整體問題的9.0%。從年齡層來看，則是以30歲以上的個案最為困擾，依其不同年齡層之整體問題比例，分別佔有62.7%（30至39歲）、59.9%（40至49歲）、62.9%（50歲以上），亦是大多數已婚者（188次）所面臨的生活課題（佔已婚者整體問題的64.8%）。至於有未成年個案，以及部份19至29歲的未婚者有此類型的問題類型出現，有部份是因為談及個案與其父母關係的緣故。

細究與家庭婚姻有關的問題焦點，多集中在「親子關係與衝突」、「夫妻溝通與衝突」，以及「親子管教問題」等三方面，其中未婚個案在「親子關係與衝

突」上的討論佔有此類問題的59.1%，19至29歲個案則有53.8%，概以年輕的成人個案在與父母的關係方面，有相當大的困擾。而「親子管教」是親職角色的重要課題，自然也是30歲以上，以及已婚者（27.1%）會討論的焦點。30至39歲（35.1%）、40至49歲（33%），以及已婚個案（34%），在「夫妻溝通與衝突」方面的討論，則相對的地比其他焦點來得多，而分居者及離婚者在討論「分居與離婚」上，自然也比其他個案來得多，分別佔其問題焦點有50%和33.3%。

（四）兒童與青少年方面的問題

由表三的內容可知，兒童和青少年個案最常被家長帶至本中心所要處理的問題是「情緒困擾」（25.1%）、「行為問題」（20%）、「學校適應」（14%），以及「學習障礙」（12.2%）。而12至18歲的青少年個案相對於12歲以下的兒童個案，在與父母的關係上有較多的衝突，佔其問題有12.2%。

伍、討論與建議

一、討論

（一）在諮商次數方面

依研究發現，在八十六學年度尋求心理諮商的122位個案當中，有34人在一次的接案晤談之後，沒有繼續進行正式諮商，而這34人佔了122人的27.9%；換言之，有四分之一的個案在接案晤談之後就沒有再出現（no show），而且沒有進入正式的諮商過程。雖然沒有正式的記錄個案就此終結的原因，然而從中心工作人員在事後與個案的連繫與了解，除了時間（例如：孩子要上學、要補習）和物理距離的原因之外，也有一些個案表示問題似乎在接案會談中得到一些新的觀點，提供其自行嘗試解決問題的可行方式，或是原先的問題已獲得舒緩，因而暫時減低對專業協助的需要與迫切性；此與 Manthei（1995）追縱只進行一次諮商就提前結束會談的個案，得知有部份個案覺得他們已經由一次的諮商而改善問題的發現相符合。

由上述結果或可說明，由於接案晤談的目的與功能是在搜集個案及問題的相

關資料，經由接案過程中諮商員的引導，協助個案整理問題的發生及某些關鍵事件，可能使得部份個案獲得某種程度的了解，然而有關接案晤談的效果如何？所帶給個案的經驗如何？都值得再多加探討。因為從影響求助行為的因素中也發現，個案先前求助經驗的好壞，對其求助態度的形成及求助意願，都有相當大的影響，而接案晤談就是個案接觸諮商專業的第一步，所獲得的經驗如何，自然會影響個案進入諮商過程的意願，此部份值得未來加入晤談效果的探討。

就晤談次數部份的結果顯示，約有二分之一的個案人數在一至五次（49.9%）之內就會結束正式的諮商，而且其中大部份個案都有正式的終結諮商。諮商的次數多寡自然是與個案問題類型、諮商策略的運用，以及其他諮商、非諮商因素有關，然而重要的是，其亦會影響求助者的求助態度。根據郭國禎（民75）的調查研究顯示，晤談次數在一至五次之間的個案學生，其求助態度較之超過五次以上者更為積極、正向；求助者可能會由次數來評估諮商的效果或諮商員的專業效能。而此顯示的重要意義，乃是諮商員要能在有限的諮商次數內，有效協助個案解決問題，而因應社區民眾的求助型態，亦是近年來短期諮商的應用愈形重要的原因之一。

(二)求助個案的人口特徵

綜合討論有關個案之背景資料，依據研究結果顯示，在八十六學年度的158位個案中，有五分之三為女性個案（95人）。男女個案量為2比3的比例，與其他單位的統計資料有所差距。究其原因，「張老師」與「生命線」是以電話晤談為主，在個案量的統計上是以來電人次為單位，而非以人數為計；而Vessey和Howard（1993）的分析對象則是18歲以上的成人個案，與本中心服務及資料分析的對象涵蓋兒童與青少年個案，而他們通常是由家長帶至中心進行諮商，在求助的主動性上有所不同。

在年齡與性別的關係上，女性個案多為19歲以上的成人個案，佔女性個案的76.8%；在男性個案上，則以18歲以下的兒童與青少年個案較多，佔男性個案的63.5%、未成年個案的63.5%。由於未成年個案（佔39.3%）需由家長陪同，並共同簽署諮商同意書，而由實際經驗中了解，兒童與青少年個案，多是由母親來電申請晤談；因此，不管是在處理自己的困擾，或協助週遭人解決問題，成年女性

的求助行為最為積極。

男女性別在使用心理諮商專業資源為2比3的比率，而男性多為兒童或青少年個案，需要由家長申請與陪同而來的現象，除了可能因為部份成人男性多擔負家庭生計的責任，在子女的學習及生活照顧上仍多以母親為主之外，女性較容易經由社會系統來處理個人困擾的求助特色，亦使之容易接受諮商專業的協助。在Saunders（1993, 1996）探討個案求助歷程（the process of seeking therapy）的研究中就發現，男性在第一個階段「認知問題存在」的時間上，要比女性來得久，而且通常都是由配偶來發現他的問題；換言之，女性較容易察覺及接受問題的存在，因而也較快能夠進入決定尋求心理諮商的協助，以及最後的實際求助經驗的階段。除此之外，也可能是因為男女兩性對諮商輔導的認知不同所導致，在蕭文等人（民81）的研究中即發現，女性普遍較男性能接受輔導，並認為輔導主要是在解決問題，而男性則多認為輔導是在發洩情緒，而這卻與男性解決問題的習慣大相逕庭。由此認知上的差異所產生的必然現象是：女性尋求心理諮商是為了解決問題，男性不敢求助心理諮商則是因為害怕個人情緒的發洩！

就教育程度與求助行為的關係，依結果來看，國中和國小程度者約有五分之一，高中高職和專上程度（專科至研究所）者佔約五分之三的比例。由於國小和國中程度的資料多屬兒童和青少年個案，其中只有一小部份為成人個案；因此，就成人個案的教育程度來看，高中職以上程度者，因為愈能接受輔導存在的需要，以及對輔導有較正確的認知（蕭文等人，民81），因而愈能積極運用專業心理諮商的資源。

在婚姻狀態方面，以未婚者最多，佔總人數的60.1%，但若減去39.3%的兒童與青少年個案的人數比例，則未婚的成人個案將近有20.8%；已婚個案的人次則為28.5%。在職業類別上，由於有五分之二的未成年個案量，故仍以學生為最多。在成人個案方面，則以無業為最多，可能包含有大多數的家庭主婦，以及少部份真正沒有工作的人；公教人員仍是最可能使用心理諮商的族群，尤其由學校師長多方介紹學生及家長至本中心進行諮商，就心理諮商專業本身而言，學校教職人員是最好的義務贊助者。

從有五分之二是青少年學生個案的情形來看，各級學校的校內輔導資源並未

能完整提供學生所需要的服務！然而儘管原因與整個學校輔導體制的缺失有關，卻也顯示一個事實，那就是社區諮商工作確實可以彌補學校輔導功能的不足；例如，在家長帶著孩子來到中心求助時，也開始在進行一個親子互動及調整的過程，而這卻是學校的導師或輔導老師較無法著力的關係。

(三)在問題類型方面

綜合問題類型的了解，在「個人自我及內在的探索」、「人際與情感」、「家庭與婚姻」，以及「兒童與青少年的問題」等四個問題類型的求助需求上，「個人自我及內在的探索」最多，佔41.1%；整體而言，此類問題是大多數女性、19至29歲、未婚，以及喪偶者最經常探討的問題。而其中「情緒困擾」和「自我了解」是各不同個案群體最經常於諮商中提出討論的焦點。

未婚、年輕女性以探求個人自我為主，已婚、女性、30歲以上的個案，則以「家庭與婚姻」方面的問題為探討重點，其中又多以「夫妻溝通」、「親子衝突」和「親子管教」為焦點。細究這兩群不同背景之個案的性別特性，可能會因為男性多為兒童與青少年個案，因而在男女性別上有較大的差距，然而從年齡及婚姻狀態二項，大致可了解其間問題焦點的差異與個人實際的生活經驗有關；未婚者已個人問題為重點，而已婚女性則以家庭及婚姻生活為重心，惟值得注意的是，已婚個案對個人自我的探索亦呈現相當程度的關切，佔整體問題的30.7%，由於已婚個案以女性居多，此或也符合 Gilligan (1982) 論述女性的自我是活在關係也困在關係的說法。然而此「個人自我」與「關係」二者相關的重要意義在於：過心理諮商來處理婚姻和家庭中的人際關係，自然要引導個案從個人適應的角度來調整，個案也自然會從中探索個人的自我，增進其對自我特質的了解。

有關人際和感情關係方面的探討，雖然較之其他三類問題為少，然而情愛關係仍是19至39歲、未婚男女需要面對的發展課題，自然也是他們的求助問題與晤談焦點。至於兒童和青少年個案的問題焦點，以「情緒困擾」、「行為問題」，以及「適應問題」等問題的處理為最多。

二、建 議

(一)在實務工作方面

- 1.由大多數求助民眾不是在接案晤談之後結束進一步的諮商，就是在一至三、四次的諮商就結束晤談的使用心理諮商服務的型態，社區諮商員應具備運用短期諮商的能力，以能在有限的諮商時間或次數之內，有效協助個案解決問題。
- 2.從成年女性的積極求助意願及行為來看，社區諮商員應該熟稔有關成年女性所可能面臨到的發展任務及其間可能產生的障礙。對未婚女性而言，有關「自我探索」、「自我了解」、「情緒困擾」、「生涯規劃」、「兩性情感」，以及「精神症狀」的處理最需要探討；至於已婚女性，則是對在家庭中所扮演的角色，以及因為角色而來的夫妻及親子之間的衝突最感到困擾。而在處理的策略上，除了個別諮商之外，針對已婚女性經常求助的問題類型，亦需採取家庭與婚姻諮商的工作模式，與在學校輔導工作是對學生提供個別諮商的服務方式有很大的差異，所以在專業能力的培訓上，準諮商員應研修有關家庭動力，以及家庭與婚姻諮商方面的課程。
- 3.由求助個案有五分之三為成人，而五分之二兒童與青少年個案為父母陪同而來，問題焦點雖然是孩子本身的情緒困擾或行為問題，但也是父母的困擾；處理孩子的問題，也間接減輕父母的焦慮，而在親職角色上，父母也往往需要做某種程度的調整的。因此，在社區諮商工作中處理兒童與青少年個案的問題，不能只單純的以青少年個體為惟一對象，而是要考慮親子之間的互動。社區諮商以成人諮商（adult counseling）為主軸，不只是在問題類型上與青少年有很大的不同，問題解決的焦點亦有所差異；是以，社區諮商員對於各階段成人所可能面臨到的困擾與特殊問題應有所探知與了解。
- 4.成年女性不只是本身的求助行為較積極、正向，亦容易成為其他人尋求協助的社會網絡的重要成員，這可能也是許多成年女性朋友非常樂於加入社輔機構的訓練，成為義務助人工作者的原因之一。換言之，提供女性民眾有關心理衛生、心理健康的概念，以及個案轉介的相關資源，甚至是給予基本助人技巧的訓練，透過她們的社會網絡，將可提供給更多的社區民眾有關諮商與輔導的正確概念，使之避免因錯誤了解而望心理諮商卻步，因

而降低求助行爲。

5. 依據Saunders (1993, 1996) 的研究顯示，尋求心理諮商的服務是需要經歷四個階段，其中「認知及接受問題已然存在」是第一個階段；因為覺察問題的不易，此階段最耗費時間，也是許多人之所以延誤尋求諮商協助的重要原因。由實務經驗中也發現，許多個案在求助之前，問題已發生有一段相當長的時間，縱然個案會在這段時間嘗試用各種方法來處理，但常常是問題依舊在，甚或因未能妥善解決而更爲嚴重（例如精神疾病的處理）！因此，應該在社區心理衛生教育方面，提供與各類問題有關的訊息，來提高民眾的問題意識，或可加速求助歷程的運作，增加社區民眾使用心理諮商的行爲。

(二)在後續研究方面

1. 基於大多數民眾需求「短期」諮商，甚至只進行一次的接案晤談的求助型態，除了需要針對諮商效果，以及接案晤談的效果進行探討；由於個案參與諮商的經驗會影響其對諮商專業的認知，有關求助個案使用心理諮商的經驗如何亦值得研究，而從使用經驗中亦可了解個案中途自行終結（self-terminated）晤談的可能原因，對於個案中途流失的現象，自然可有更清楚的了解。
2. Saunders (1993, 1996) 提出尋求心理諮商的四個必經階段，依次是「認知及接受問題 的存在」、「接受心理諮商是一個解決問題的方式」、「決定尋求心理諮商的協助」，最後則是「與專業助人者訂定諮商契約」；其間個人可能尋求社會支持的援助，或試著用各種方法來解決問題，然而這些都可能妨礙個人的求助行爲。因此，了解求助個案在申請諮商服務之前曾經採用的解決問題方式，並評估其有效性如何，對於社區民眾的求助文化將有更多的了解。
3. 本研究所分析的資料僅限於八十六學年度的個案人數，未來應累積每年的個案資料，並加以比較與分析，以避免因樣本太少而可能產生的誤差。

參考文獻

- 台中生命線（民87）。台中市生命線協會八十六年度全年求助個案統計表。台中市生命線協會雙月刊，87年第一期，頁6。
- 林幸台（民68）。大學生求助態度之研究。輔導學報，2，頁155-171。
- 林家興（民75）。以市場策略發展輔導工作。諮商與輔導，8，2-7頁。
- 林惠雅、朱瑞玲、黃惠慧和馬志珩（民75）。輔仁大學學生輔導中心評估之研究。輔仁大學學生輔導中心（未出版）。
- 郭國禎（民75）。我國大專學生求助需欲與求助態度之調查研究。輔導學報，9，頁165-203
- 黃郁文（民83）。國中教師認知歸因方式、心理動力狀況與其對民俗助人方式與專業助人方式使用情形之相關研究。國立彰化師範大學輔導研究所碩士論文（未出版）。
- 陳伯璋（民78）。教育研究方法的新取向。台北：南宏圖書公司。
- 張老師（民84）。張老師的第二十六年。救國團總團部諮商輔導處（未出版）。
- 張學善（民78）。專科生對心理疾病的概念與求助態度之相關研究。國立台灣教育學院輔導研究所碩士論文（未出版）。
- 馮景青（民87.9.5）。大聲說出生命中的苦惱：把自殺趕出你我之間。中國時報，第 版。
- 董華欣（民82）。影響大學生尋求專業心理輔導意願之因素探討。國立政治大學教育研究所碩士論文（未出版）。
- 程小蘋（民85）。彰化師大社區心理諮商及潛能發展中心之發展狀況報導。輔導季刊，32(4)，頁17-22。
- 程玲玲（民76）。台灣大學生的心理求助歷程之探討。中華心理衛生學刊，3，128-138。
- 蕭文（民84）。從市場學角度談學校輔導工作的形成與發展：消費者導向的輔導工作策略。輔導季刊，31(2)，頁2-6。
- 蕭文、黃德祥、陳慶福、林杏足和周玉真（民81）。我國輔導工作宣導策略之現

- 況檢討與規劃。教育部輔導工作六年計畫研究報告（未出版）。
- 劉玲君譯（民87）。「社區諮商」相關文獻導讀。載於二十一世紀諮商員教育與督導研討論文彙編（頁149-157）。高雄師大主辦（未出版）。
- Amato, P. R., & Bradshaw, R. (1985). An exploratory study of people's reasons for delaying or avoiding helpseeking. *Australian Psychologist*, 20(1), 21-31.
- Boyom, R. (1983). The marketing of a counseling center's services to the University community. *Journal of College Student Personnel*, 24, 560-561.
- Gilligan, C. (1982). *In a different voice*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Gim, R. H., Atkinson, D. R., & Whiteley, S. (1990). Asian-American acculturation, severity of concerns, and willingness to see a counselor. *Journal of Counseling Psychology*, 37, 281-285.
- Heller, K., Price, R. H., Reinharz, S., Riger, S., Wandersman, A., & D' Aunno, T. A. (1984). *Psychology and community change: Challenges of the future* (2nd ed). California: Brooks/Cole Publishing Company.
- Johnson, M. E. (1988). Influences of gender and sex role orientation on helpseeking attitudes. *The Journal of Psychology*, 122, 237-241.
- Kotler, P. (1982). *Marketing for nonprofit organizations* (2nd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Kushner, M. G., Sher, K. J. (1991). The relation of treatment fearfulness and psychological service utilization: An overview. *Professional Psychology: Research and Practice*, 22(3), 196-203.
- Lewis, J. A., & Lewis, M. D. (1989). *Community counseling*. Pacific Grove, California: Brooks/Cole Publishing Company.
- Lent, R. W. (1990). Further reflections on the public image of counseling psychology. *The Counseling Psychologist*, 18, 324-332.
- Manthei, R. J. (1995). A follow-up study of clients who fail to begin counseling or terminate after one session. *International Journal for the Advancement of Counselling*, 18(2), 115-128.

- Ritchie, M. M. (1989). Enhancing the public image of school counseling: A Marketing approach. *The School Counselor*, 37, 54-61.
- Saunders, S. M. (1996). Applications' experience of social support in the process of seeking psychotherapy. *Psychotherapy*, 33(4), 617-627.
- Saunders, S. M. (1993). Applications' experience of the process of seeking therapy. *Psychotherapy*, 30(4), 554-564.
- Stefl, M. E., & Proseri, D. C. (1985). Barriers to mental health service Utilization. *Community Mental Health Journal*, 21, 167-178.
- Thompson, R. (1992). School counseling renewal: Strategies for the Twenty-first Century. IN: Accelerated Development Inc. Tracey, T. J., Sherry, P., Bauer, G. P., Robins, T. H., Todaro, L., & Briggs, S. (1984). Help seeking as a function of student characteristics and program description: A logit-loglinear analysis. *Journal of Counseling Psychology*, 31(1), 54-62.
- Vessey, J. T., & Howard, K. I. (1993). Who seeks psychotherapy? *Psychotherapy*, 30(4), 546-553.
- Wittman, P. P. (1988). Marketing counseling: What counseling can learn from other health care professions. *Counselor Education and Supervision*, 27, 308-322.



A descriptive study of the demographic characteristics and problems of people who seeking counseling: An example of the Center for Community Counseling in NCUE

Yu-Chen Chou

National Changhua University of Education

Abstract

The purpose of this study was to analyze the demographic characteristics and problems of people (n=158) who seeking the Center for Community Counseling in NCUE. These findings were as following:

1. Twenty-five percent clients did not receive counseling after first counseling intake; half of the clients terminated counseling in between one to five session counseling.
2. The demographic characteristics of the clients were as: male and female client ratio were 2 to 3; child and adolescent were 2 to 3; pre-adult client were mostly males and adult client were mostly females.
3. 27.8% and 33% clients were senior high school and college level background respectively; levels of elementary and junior high school clients were mostly child and adolescence and coming accompanied by parents.
4. Unmarried and pre-adult clients were of the major seeking helper; however, married clients were of the major clients compared with total adult clients.
5. In the categories of vocation, students (about 2/5), unemployed (about 1/5) clients were the most seeking help group.
6. Almost all of adult clients' problems were mostly focused on "in searching

of personal self” , unmarried adult clients’ problems were mostly focused on “personal understanding” , while married clients were focused on “marriage and relationships” .

7. Emotional disturbance, behavioral problems, school adaptation and learning problems were most concerned by child and adolescence; in addition, ages of 12-18, male clients, have most problems with parent conflict.

Key words : community counseling, help-seeking behavior

