2014 年「張老師」基金會形象研究

研究計畫主持人：張德聰

研究助理：張雅期

財團法人「張老師」基金會

中　華　民　國　103　年　1　月

中文摘要

本研究旨在探討社會大眾對於「張老師」機構「專業形象」與「專業期待」的觀點與期望，以便做為基金會未來發展的重要參考依據，同時可以透過比較，瞭解 45 年來不同階段中的「張老師」專業形象的發展趨勢。本研究採取問卷調查法，以「張老師」欲服務之對象為研究樣本，共收集有效樣本 1, 332 份。問卷以描述性統計、卡方檢定、單因子變異數分析、Pearson 積差相關與多元迴歸等方法來進行統計分析。

本研究結果摘要如下：

1. 研究受試中除了自己尋求解決之道之外，社會大眾仍傾向從自己及親近的支持系統中尋求協助，但仍有部份社會大眾願意尋求「張老師」的協助，其中願意尋求「張老師」協助的比例，已由 14.74%（張德聰，1995）提升至 21.5%，其主要選擇的原因為「有專業的人員可以幫忙解決問題」，顯示「張老師」之專業形象被社會大眾所認同。
2. 本次研究結果與張德聰（1995）研究中的資料相比可以看到在尋求專業機構（「張老師」機構、心理諮商所與醫療院所）的人數微幅的上升，顯示在困擾解決方式上有所改變，社會大眾對於專業機構的接受度逐漸上升。進一步與張德聰（1995）研究中的資料相比中發現，在親近的支持系統中，尋求父母與親人協助的比例上升，朋友與同學協助的比例下降，顯示社會大眾在尋求協助的支持系統已從同儕朋友轉回親近的家人，是否與網路社群發達對人際交往能力產生影響，進而造成支持系統的改變，值得進一步的探討。
3. 對「張老師」認識與接觸的部份，大部分的社會大眾認為「張老師」的服務對象包含各年齡層的一般社會大眾，並且以個別輔導、電話輔導為主要服務方式，顯示社會大眾對於「張老師」的服務方式仍以過去的電話服務的原始印象為主，而服務對象的部分，本研究的數據顯示，社會

大眾認為「張老師」的服務適合所有的年齡層，顯示「張老師」服務工作的推廣以及各種服務的紮實。然而與 2013 年報資料相比，「張老師」實際服務的對象主要以壯年及青年為主，與社會大眾所認知的服務對象有所差異，未來可以在推廣工作上增加體驗參與的推廣方式，讓社會大眾不再只是知道，也知道如何使用「張老師」各項的服務工作項目。

4. 研究結果顯現教育程度、職業與居住地區是讓「專業形象」與「專業期待」產生差異的因素。因此，如何提升工作人員的多元文化素養，能夠因應各種不同文化類型的服務對象，同時，建立客觀的評鑑指標，維持各分事務所的服務品質。

本研究對「張老師」實務工作的建議如下：

1. 社會大眾對於「張老師」皆有正向認知，然而其認識的面向仍集中在個別諮商輔導的部份，對於「張老師」其他的服務項目的認識較少，顯示在諮商輔導以外的工作內容可以有更多的推廣。
2. 社會大眾對於「張老師」之「專業形象」皆有極高的認同，顯示「張老師」耕耘有成，唯在解決困擾的方式選擇上，大眾仍偏向以自身之支持系統出發，同時對於「張老師」之訓練、心理衛生活動的認識與參與度有很大的提昇空間，建議未來可以相關訓練及心理衛生活動為主軸，讓社會大眾對此有更多的認識與理解。
3. 在「專業期待」部份，可以看到「實際幫助」為最佳預測變項，而社會大眾傾向對於晤談的高期待，以致在實際晤談後有所落差，建議除了提升輔導人員之專業能力之外，如何建立社會大眾對於諮商輔導正確的了解，也可以是未來宣導的重點。
4. 由研究結果可知，發展適切且精準的行銷策略是提升「張老師」基金會形象的重要途徑之一，因此，如何制定符合目前世代與服務對象的行銷模式，如 APP 網路行銷、簡訊通知服務等方式，能夠以更即時且貼近大眾需要的方式，讓社會大眾對於「張老師」基金會有更多更深的認識與理解。

5. 2014 年 10 月 28 日立法院三讀通過學生輔導法，未來學校的輔導工作將有更多專職的專業助人工作者來進行，「張老師」基金會以青少年輔導為主要服務工作項目，未來如何學校相關資源結合，建立合作的資源網絡，除了延拓展青少年輔導工作範圍，也能夠促進學校與社會資源的結合並發揮輔導工作更大的效用。

未來研究建議：

1. 研究表格一致化，建立比較基準

張德聰（1985）為「張老師」基金會之形象建立了向度的界定與分析，而後續的研究皆以此問卷為調查基礎，惟因應時代的變遷，在向度上會有所調整，然而在調整過後，會造成後續研究比較上的斷層，因此，在未來研究部分，能夠在向度上有一致性，如「整體感受」、「服務功能」、「助人期待」、「實際幫助」、「服務人員之感受」與「專業倫理」等向度，同時在人口背景變相的向度與比較上，可採用與年報向度相同之變項，以提高數據的參考價值。

2. 建立質化研究資料

質量並重的研究設計已逐漸成為近期研究上的趨勢，除了趨勢性的數據資料，也能夠提供數字所代表的意涵與意義，是最能提供全面性資訊的方式，因此建議未來能夠針對量化研究的結果，增加深入的質化資料，如困擾解決方式的探究、選擇或不選擇張老師的原因等議題進行了解，提供未來策略制定時的參考。

3. 雙軌服務效能檢核

「張老師」因應《心理師法》，採「專業諮商體系」及「志願服務體系」雙軌制，即一方面提供由具執照的諮商心理師、臨床心理師或社會工作師進行收費的諮商與心理治療服務；另一方面由接受短期諮商輔導訓練而不具執照的志願服務人員以進行不收費的心理輔導服務。而從研究中，可以發現社會大眾對於專業心理服務的需求與接受度愈來越高，對於雙軌

制的服務方式，是否確實能夠因應大眾之需求？以及效果如何？或是如何增進雙軌服務間連結與區隔，值得未來研究進一步的探討。

4. 職前與在職訓練模式成效與相關理論模式建構

「張老師」一直以來透過各式的志工與在職訓練，培養出許多諮商輔導的優秀人才，而這樣的成功經驗，是否具有適切諮商輔導架構以及可發展的本土諮商輔導理論模式？未來是否可以建構屬於「張老師」獨特的理論架構，相當值得逐步發展建立。

目錄

圖表目錄

第一章 緒論

第一節　　研究動機與研究目的

一、　　研究動機

「張老師」自 1969 年 11 月 11 日成立，從一張桌子、兩張椅子、一間不足六坪的小辦公室、一支專線電話與二十多位義務「張老師」開始起步；發展至今，「張老師」基金會已有 12 個諮商輔導中心，服務範圍跨越 13 個縣市，46 條輔導專線電話，並於 2002 年接受行政院衛生署國民健康局委託成立亞洲第一個「戒菸專線服務中心」，累積至 2014 年 12 月，「張老師」輔導工作上累積的服務人次已超過 267 萬，參加心理健康教育推廣服務人次也超過 1,927 萬，更有 3 萬 5 千多人參與過義務「張老師」的服務行列，從這樣龐大的服務量，可見「張老師」在諮商輔導工作上的用心經營。

45 年來，「張老師」從因應時空需求而誕生，並且依然持續緊跟著時代的脈動與需求，在服務型態上不斷的創新，從早期的函件輔導到電話輔導，到目前的戒菸專線、網路諮商及面談；在服務對象上，也逐漸拓及各族群與各年齡層；從社區到學校到職場；從初級預防到二級諮商，實為國內諮商輔導領域中的領先者，同時更培育了不少專業人才，促進我國諮商輔導及社會工作之助人專業工作的發展。「張老師」45 年來固然成果非凡，然社會變遷迅速，相關機構亦突飛猛進，各大學之輔導相關系所也日益增多，「輔導工作」已經不是「張老師」的專利，「張老師」也面臨越來越大的競爭（張德聰，2013）。

因此，「張老師」也不斷透過相關研究累積過去成功經驗，開啟對未來的展望，早於 1985 年「張老師」（當時名為中國青年反共救國團總團部青少年輔導中心－「張老師」）即曾做過「張老師專業形象調查研究」的研究，結論中述及，「張老師」工作人員認為「張老師」的輔導服務，所給予當事人的最大幫助是「培養其自己解決問題的能力」，但一般社會大眾卻認為「張老師」所給予的最大幫助乃是「精神上的安慰與鼓勵」（張老師，1985）；另外，張德聰（1995）在「我國

諮商輔導人員專業形象之調查研究」表示不管「諮商輔導人員」或「社會一般大眾」，對於最為大眾所了解或生活遭遇困擾時，選擇諮商輔導機構的首位多為「張老師」。而值得注意的是「社會一般大眾」將機構形象良好列為重視程度的第五位，可見諮商輔導機構的專業形象是被重視的；同時在接觸輔導服務的程度上來看，愈是接觸輔導服務越多經驗者，對諮商輔導人員的專業形象評價就越高；近期，「張老師」在 2009 年也接續針對「張老師」的專業形象進行調查研究，研究中發現一般民眾對於「張老師」的各項專業，認同程度均呈現中度以上的認同，顯示「張老師」在諮商專業的努力是被社會大眾所看到的。「張老師」為了瞭解其專業形象之變動，已經分別於 1985、1995 及 2009 年前後做過相同研究，為讓「張老師」能夠因應時代的變遷與推出符合大眾需要的服務，持續的針對社會大眾對於「張老師」的專業形象進行相關的研究調查，實有其必要。對於當前社會大眾，對「張老師」專業形象以及服務內容的認知是否有所改變？更是本研究所欲瞭解的重點。

本研究承續「張老師專業形象調查研究」(張老師，1985)、「我國諮商輔導人員專業形象之調查研究」(張德聰，1995）與「張老師專業形象之調查研究」（張老師，2009）等論文的研究精神，期待理解當前社會大眾對「張老師」的觀點與期望，以便做為基金會未來發展的重要參考依據，同時可以透過比較，瞭解 45 年來不同階段中的「張老師」專業形象的發展趨勢。

二、 研究目的

根據研究動機，研究目的如下：

(一) 了解社會大眾對於「張老師」基金會的認識。

(二) 了解社會大眾對於「張老師」基金會專業形象的認知。

(三) 了解社會大眾對於「張老師」基金會的專業期待。

第二節　研究問題與研究假設

一、根據研究目的，提出以下研究問題：

(一)「社會大眾」對於「張老師」整體感受觀點為何？是否因不同人口變項而有顯著差異？

(二)「社會大眾」對於「張老師」之接觸程度為何？是否因不同人口變項而有顯著差異？

(三)「社會大眾」對於「張老師」之「專業形象」的觀點為何？是否因不同人口變項而有顯著差異？

(四)「社會大眾」對於「張老師」之「專業期待」為何？是否因不同人口變項而有顯著差異？

(五)「社會大眾」對於「張老師」之「專業形象」與「專業期待」間的關係為何？不同背景變項對於助人機構的認知是否不同？

二、根據研究問題，提出以下研究假設：

(一)不同個人背景變項（包括性別、年齡、婚姻狀況、學歷、職業、居住地區）之社會大眾對於「張老師」整體感受之觀點有顯著差異。

(二)不同個人背景變項（包括性別、年齡、婚姻狀況、學歷、職業、居住地區）的社會大眾、與「張老師」之接觸程度（包含接觸程度、意願、管道與時間頻率）有顯著差異。

(三)「社會大眾」於不同個人背景變項、接觸程度，對於「張老師」之專業形象有顯著差異。

(四)「社會大眾」於不同個人特質變項、接觸程度，對於「張老師」之「專業期待」有顯著差異。

(五)「社會大眾」對於「張老師」之「專業形象」與「專業期待」之變項有顯著相關，且可由其專業期待之變項預測專業形象。

第三節　　名詞解釋

本節針對與本研究有關的重要名詞或研究變項做逐一解釋與說明。

一、「張老師」

「張老師」成立於 1969 年 11 月，為國內社會大眾提供全方位的心理輔導服務，於 1987 年成立財團法人中國青少年輔導基金會，1998 年更名為財團法人「張老師」基金會。並於 2001 年 1 月起開闢「1980－依舊幫您」輔導專線，在全國各地只要撥簡碼「1980」，就能與「張老師」談心，同時還提供多項服務。目前「張老師」分別有台北（含台北市、縣）、桃園、台中與高雄等四個分事務所，以及基隆、新竹、彰化、台南、嘉義及宜蘭等六個縣市，六個「張老師」中心，提供諮商輔導的服務，另外台北分事務所也提供線上網路諮商的服務，於花蓮僅提供心理衛生教育推廣服務，因於共在十一個縣市設立十二個張老師服務場所。

二、社會大眾

本研究所指稱的「社會大眾」，泛指除了「張老師」工作同仁以外所欲服務的對象，包含社會人士與 13-18 歲的青少年，並且再區份有以下四種類別：（一）接受過「張老師」專業諮商（付費）服務者、（二）接受過「張老師」免付費輔導服務（電話、網路、函件）者、（三）接受過「張老師」心理教育推廣服務者，以及（四）未曾接受過「張老師」各項服務者。

三、個人背景變項

本研究所指稱的「個人背景變項」係以研究參與者本身所具備的背景特徵，包括性別、年齡、婚姻狀況、學歷、職業、居住地區等資料。

四、接觸程度

本研究所指稱的「接觸程度」，係指「社會大眾」分別與「張老師」的接觸因素，包含有以下四點：

（一）接觸程度：指與「張老師」所提供的諮商或輔導服務之接觸次數。

（二）認識程度：指對「張老師」所提供的服務內容之瞭解程度。

（三）接觸管道：指接觸「張老師」所提供的諮商或輔導服務之種類。

（四）時間、頻率：指與「張老師」所提供的諮商或輔導服務之接觸程度。

五、專業形象

本研究中所稱之「專業形象」乃指「張老師」所從事的諮商與輔導工作，透過社會大眾，瞭解對「張老師」的知覺與看法，這些知覺與看法，即為對「張老師」之專業形象。

六、專業期待

本研究所稱之「專業期待」是指「社會大眾」對「張老師」所提供的諮商或輔導服務之內容、品質與未來展望之期待。

第二章 文獻探討

第一節　「張老師」基金會的工作演進

一、「張老師」的歷史發展

「張老師」於 1969 年 11 月 11 日，由救國團所創辦，救國團當時有鑑於社會急遽變遷，青少年問題日益漸增，因此本著「今日我們為青年服務，明日青年為國家服務」的理念，創辦「張老師」，希望結合專家學者及社會的整體力量，以加強推展青少年輔導工作，幫助青少年朋友成長發展。隨著「張老師」服務工作的不斷成長，服務成效及理念逐漸受到社會各界所肯定及認同，加上願意實際行動參與「張老師」服務行列的熱心人士日益增加，「張老師」於 1987 年 10 月 9 日結合專家學者、熱心企業人士成立「財團法人中國青少年輔導基金會」，為青少年提供更多的服務，以擴大社會的影響力（「張老師」全球資訊網，http://www.1980.org.tw）。

（一）華路藍縷，開創「張老師」服務

「張老師」於開創時設置於青島東路員青輔會門口的一間房間，一張桌子兩張一子，由一群熱心的各大專相關科系學生參與服務，社會反應熱烈。被尊稱為「張老師」創辦人，時任救國團執行長的宋時選先生支持下，於所屬中國青年服務社設置「青少年輔導中心—張老師」，更成立「張老師之家」裝設專線服務電話「3810101」，定名「張老師輔導專線」，工作目標在於輔導青少年解決各項切身困難，以協助其邁向「胸襟開闊、心情愉快、學業專精、事業發達、行為正當」的成功大道，服務的對象也是以十三歲至二十五歲的青少年為主，服務方式以電話輔導、函件輔導、面談以及家庭訪視。

（二）結合專家學者，推動輔導服務工作

成立時亦延聘台大、師大、政大等多所大專院校相關科系之學者專家以及社會熱心賢達人士組成指導委員會，負責策劃全盤工作，聘任一名執行秘書及一至二位工作人員處理行政事務，首任執行秘書維史濟煌先生其後由劉安屯先生繼

任並徵求大專各相關科系如教育、心理、社會、醫學等系同學，參加訓練，評選合格後擔任義務「張老師」輪流值勤。

（三）各地區「張老師」逐漸成立

隨著社會的需求殷切以及救國團的關注,「張老師」的規模逐漸擴展,自 1970 年起全省各地陸續成立「張老師」: 1970 成立「台中市張老師」, 1972 年成立「台南縣張老師」, 1973 年陸續成立「彰化張老師」、「嘉義張老師」, 1974 年成立「高雄縣張老師」、「高雄市張老師」、「雲林縣張老師」、「台中縣張老師」、「宜蘭張老師」、「台南市張老師」、「花蓮張老師」、，1975 年成立「苗栗張老師」、「基隆市張老師」、「新竹張老師」、「桃園縣張老師」，1979 年成立「三重張老師」、「板橋張老師」。1981 年成立「張老師輔導人員研習中心」、成立「永和青少年輔導中心－張老師」。全省最多在十七個縣市設置了十九個「張老師青少年輔導中心」一個輔導人員研習中心，及一個青少女中途之家。

（四）遷移新址，推動各種專業服務類型「張老師」

1973 年「張老師」辦公室遷移至國父史蹟陳列館舊址。當時為救國團最新型的辦公室，也是國內第一個合於輔導專業使用的輔導中心。

1979 年 開辦「展展」研習班，開始推展工廠「張老師」，當年開始推動街頭「張老師」為國內第一個青少年外展服務方案。

（五）訂定策略，嚴格要求「張老師」工作的專業性

除了強化台北青少年輔導中心---「張老師」服務功能外，亦規定由台北中心兼辦救國團總團部青少年輔導工作業務，要點中也明確規定各縣市發展「張老師」在工作內容、工作人員、服務設備、工作經費、行政體系、工作聯繫等項目上應具備的基本條件。因此在 1973 年各地陸續成立「張老師」電話或「張老師」信箱, 1973 年救國團頒佈了「各縣市團委會推展張老師工作計畫要點」,並於 1974 年頒佈「各縣市青少年輔導中心－張老師工作綱要節略」,加強各地區「張老師」輔導工作，1975 年頒佈「各縣市青少年輔導中心—張老師工作策略」，嚴格要求「張老師」工作的專業性，並指示設置專用辦公室、專線電話、晤談間、心理測

驗室、個案資料檔案室、圖書資料室等。對於義務「張老師」的個人條件也嚴格要求主修心理、輔導、社會等高年級或研究所學生，專任「張老師」更必須是相關科系。1976 年進行第一次全省「張老師」工作評鑑，依評鑑結果將基隆市、桃園縣、台中市及高雄市列為一級需要設置專任「張老師」地區。接著 1979 年分別在北、中、南三區設立指導委員會，「張老師」中心除設置總幹事、副總幹事、研究員各一人外，並分設心理輔導組、社會輔導組、研究訓練組及行政部門。

組織結構的改變，使得「張老師」朝向各專業途徑發展，在此時期在服務對象也有多元化之趨勢，如台北縣三重、板橋、永和「張老師」以工廠青年為主要服務對象，而台北市亦推動社區「張老師」輔導，以低收入社區為服務對象，並設立街頭「張老師」以出入街頭遊蕩及不當場所之青少年為主要服務對象；台中青少年之家則以收留青少女中途之家為主要功能等。

義務「張老師」的職前訓練也建立標準化的課程與作業流程，對外，也將「張老師」體系輸出協助國內外的社福機構訓練其工作人員。1985 年原位於中山北路的台北中心因配合國父史蹟館改建遷至台北市敦化北路 131 號服務，其後又遷至台北大直街繼續推動服務；台中中心於 1998 年購置新服務場所，而高雄中心亦於隔年購置新服務場所。

（六）因應社會需求加強與政府合作社會扶助方案，變革組織成立財團法人「張老師」基金會

1988 年總團部設立「青年諮商服務處」以統籌推展各地張老師工作，首位處長為劉安屯先生，並將全省十六個中心同時改名為「青年諮商服務中心」，之後更因服務對象之擴增以及專業服務之考量更名為「諮商輔導中心」，一直到 2004 年，因應救國團功能轉型與組織變革，「張老師」再度變更為以「張老師」基金會名義運作，除總會外下設台北、台中、高雄等分事務所，以新的組織面貌推展諮商輔導工作。而為了讓社會大眾能更加了解本會的內涵，進而協助推展「張老師」業務，於 1998 年 6 月更名為財團法人「張老師基金會」，首任董事長為李鍾桂女士，基金會的成立宗旨在於配合政府政策，辦理青少年輔導及心理衛生教

育，以增加青少年生活適應能力，激發青少年潛能，創造幸福美滿的人生，促進社會國家的安和樂利。 然而，社會日益變遷，各年齡層對於接受輔導的需求也日益增加，「張老師」為因應時代變遷，陸續擴展其服務形式與服務項目，例如開辦電話輔導、面談輔導、函件輔導、網路輔導或心理衛生教育推廣課程，進一步增取與政府合作之相關社會扶助方案，例如企業員工協助方案、卡債諮詢、債務協商專線等，其服務的管道由校園漸次走入社會大眾和企業界，以期能服務更廣大的民眾。(「張老師」全球資訊網，http://www.1980.org.tw；邱德才，2005；張德聰 2009）

二、「張老師」輔導工作的演進

張德聰（1999）對「張老師」邁向三十年的回顧與展望一文中，描述「張老師」為求關懷與服務青少年方式上的精進與發展，期間一共歷經五個階段的演進，分別是創始期、建制期、成長期、發展期、轉型期。於近六年則將之歸類為創新期，說明如下（台中「張老師」資訊網，http://cyctctc1980.myweb.hinet.net/story.htm；張德聰，1999；張德聰，2009)。

（一）創始期（民國 49 年至 58 年）

成立「青少年問題研究中心」，延聘教育、心理、法律、社會等專家及社會熱心人士協助推行青少年心理輔導工作。同時也發展營隊輔導工作，例如有「墾丁育樂營」、「蘭陽育樂營」、「團體輔導」等活動，輔導適應困難的青少年，並針對其須要給予適當的心理及生活輔導。民國 58 年 11 月 11 日正式成立『青少年輔導中心「張老師」』，並裝設「張老師」輔導專線電話，以輔導青少年在學業、就業、家庭等問題。

（二）建制期（民國 58 年至 68 年）

此一時期在台北、台中、彰化、基隆、桃園、高雄、台南成立「張老師」中心，並於宜蘭、花蓮、新竹、苗栗、雲林等縣市成「張老師」信箱，透過電話、信件、晤談 、心理測驗等方式來服務，也將中國青年服務社青少年輔導中心-「張老師」，提升，並擴編為「總團部青少年輔導中心」，首位總幹事為曾膳光先

生。

（三）成長期（民國 68 年至 78 年）

全省成立十五家中心及輔導研習中心，台中青少年之家。重視社區輔導工作，推展街頭「張老師」，開創國內街頭青少年輔導工作之先，也協助新加坡、馬來西亞、香港等地區，應邀代訓當地輔導人員，創辦「張老師月刊－生活心理雜誌」，民國 76 年成立「中國青少年輔導基金會」；而此時期「張老師」也從總團部青少年輔導中心劃分出來，總團部增設「青年諮商服務處」。

（四）發展期（民國 77 年至民國 85 年）

此時期於總團部設立「諮商輔導處」統籌全省諮商輔導業務，將「青年諮商服務處」更名為「諮商輔導處」，各縣市「青年諮商輔導中心」亦改名為「諮商輔導中心-張老師」強化組織功能，同時積極辦理各項心理衛生推廣活動，宣導「預防勝於治療」的觀念，此外也發展「員工協助方案」與政府相關單位合作，積極走入企業和社區，提供更多企業員工諮詢、諮商及訓練服務。

（五）轉型期（民國 85 年 92 年）

85 年與 86 年高雄與台中「張老師」分別由輔導組升格為中心，以擴大服務人群。民國 85 年高雄「張老師」更是推展網路諮商服務，使諮商輔導更多元化，邁向新的紀元。民國 87 年「中國青少年輔導基金會」改名為財團法人「張老師」，以更明確的推展服務工作。台中「張老師」也運用 Skype 免費通話的服務，來聯繫行政事務與活動事項的討論，透過 Skype 讓諮商輔導服務有更多元化的管道，幫助更多有需要的青年朋友，此外，「張老師」在此階段也積極參與社會重大議題之服務工作，例如：在 921 大地震時，積極推動 921 大地震心理復健工作，甚至不遺餘力與企業或中央機關合作，推展諸如「希望圖書館」、「心靈重建希望工程」、「關懷專案」，並承辦衛生署之「愛滋防制計畫」、青輔會「擁抱自然重建信心—假期兒童營」等。為了能更貼近社會變遷議題，「張老師」也積極拓展海外學術交流的機會，辦理兩岸工作訪問團，甚至前往香港、美東進行學術交流與訪問。

（六）創新期（民國 92 年迄今）

民國 92 年成立「國民健康局戒菸專線服務中心」，為全亞洲首創，由累積多年諮商輔導經驗的「張老師」負責推動，訓練具備心理輔導、諮商、社會工作及教育等相關科系的專業人員提供服務，提供戒菸諮詢及相關資訊，協助戒菸者擬訂戒菸策略與計畫，至今服務已超過 13 萬人，戒菸成功比例超過兩成，相當於世界先進國家戒菸醫療追蹤一年之效果。為因應社會大眾對於專業諮商服務之需求，民國 94 年「張老師」分別於台北和高雄兩個分事務所，成立心理諮商所，由具有專業證照之心理師提供民眾收費性諮商服務。此外，在創新期「張老師」更積極與中央政府合作，爭取各式服務專案，如替代役男服務、社區與 NPO 防疫行動網、新移民親子甜甜圈、債務協商與卡債諮詢服務專線等。更於 2014 年 9 月 1 日與紅十字會合作，對於高雄氣爆受災戶，提供 0800-09-8181 保庇專線及安心校園與急難救助服務；中華電信也於 2014 年 4 月 1 日起，提供「張老師」1980 輔導專線，桌上型電話及手機市話免費服務；花旗銀行基金會自 2008 年起，每年與「張老師」合作青少年理財教育。除此之外，「張老師」也順應輔導專業人員在專業知能提升層面之需求，邀請國內外諮商輔導專家，舉辦如理性情緒行為治療、敘事治療、焦點解決心理治療、家族治療等專業工作坊或研習會。同時國際接軌先後邀請國際知名諮商大師如 Michel White，Insoo Berg，Harlene Anderson，Jon Kabat-Zinn（2014）及其他國際專家訪台，提升「張老師」諮商專業知能與專業形象。

第二節　「張老師」專業形象之意涵

(一) 輔導專業形象之意涵

依據我國教育部在重編國語辭典網頁（http://dict.revised.moe.edu.tw）指出，形象（image）是指「由一個人的內涵作為，所發現出來的風格、特色」。李孟蓁（2008）認為形象有以下三點特性：1.是人們對於某一特定人或群體所形成帶有個人主觀價值判斷的綜合性看法；2.形象會受到認知者過去經驗

與外在環境的影響，將隨認知者的主觀經驗而異；3.形象具有變動性。而對於專業形象意涵來說，林清江（1983）指出，專業形象是指從事某類工作者或是其他人，對於某一種工作專業性質、程度及提高專業程度途徑的看法，意即，從業者與非從業者對於該工作的專業觀感。翁明達（2008）認為「專業形象」的意義，便是指人們對一種職業、一群人或個人所認知的印象、看法中，針對其專業性質、專業能力或專業態度所產生的一種主觀知覺，此主觀知覺即是人們對該職業或一群人或個人的專屬信念與態度。

翁明達（2008）在專業與形象概念的整合下，對「專業形象」之內涵做了進一步的整理，其認為專業形象的內涵應包括七個層面：1.專業知能、2.專業服務、3.專業倫理、4.專業自主、5.專業成長、6.專業組織、以及 7.專業表現。

張德聰（1995）進一步指出諮商、輔導的專業形象包含有諮商、輔導人員的專業態度、倫理觀、機構特質，以及諮商、輔導機構的外觀、文化、經營手法、管理理念、生產力與創新的程度，以及對諮商、輔導人員的效果（期望、實際）之觀點。

(二) 「張老師」專業形象之探討

針對「張老師」所從事的輔導工作之專業性質，我們可以說擔任「張老師」的人有其知覺與看法，而其他社會大眾也有其知覺與看法，這些知覺與看法，所構成的即為「張老師」之專業形象（張老師，1985）。

依據張德聰（1995）所描述的企業形象與諮商輔導機構之專業形象內涵來看，對於「張老師」來說，其形象是與「張老師」有關的人：包含內部人員、其所直接服務的當事人，以及社會大眾等，對於「張老師」的組織管理、經營與其對當事人所提供的服務等與機構有關的活動所形成的一種整體主觀態度、感覺與傾向，這些態度、感覺與傾向是與人們本身的經驗、想法感覺、信仰、知識所交互作用而成的，且可經由機構內部工作人員的主觀觀點與外在社會大眾之客觀觀點間的差距加以檢核差距自我觀點。

因此，「張老師」的專業形象可以從 1.服務功能、2.專業倫理、3.專業態度、4.機構/組織之形象、5.執行專業服務的成效等來進行探討。

第三節　「張老師」歷年相關研究

本研究針對以「張老師」為主題的專題研究進行調查，整理出心理、輔導、教育、社會工作等相關主題之研究共計 110 篇，整理如表 2-3-1，其涵蓋的主題包含幾下幾種層面：（1）個案分析研究、（2）輔導服務內容與品質研究、（3）社會變遷研究、（4）各種族群特性研究、（5）服務方案執行概況研究、（6）輔導專業知能技術研究、（7）志願服務者、（8）組織忠誠度與管理等相關研究等。此外，以「張老師」為研究主題之博碩士論文，在諮商輔導相關系所論文共計十篇、社會及社工系所論文共計十一篇、教育相關系所共計四篇，非諮商輔導相關領域則有四篇，主題涵蓋四部分：（1）志工變項與特質分析，（2）輔導專業知能技術之研究，（3）志願服務工作的相關議題與（4）非營利組織管理與制度議題。自 2009 年開始。非諮商相關領域的議題增加，其中以非營利組織發展等議題為主，而陳楷甯（2009）更探討「張老師」之核心價值與行銷策略，可見「張老師」機構在非營利組織中具有代表性的地位。

表 2-3-1 「張老師」為主題的專題研究分類表

主題	時間	研究名稱	作者
個案分析研究	1976	「張老師」電話輔導個案問題分類分析報告	本會
	1979	「張老師」晤談輔導個案問題分類分析報告	本會
	1981	台北市函件輔導個案問題分類分析報告	楊文進 梁培勇 齊隆鯤
	1988	大台北地區個案資料分析	本會
	1989	全省「張老師」中心個案資料分析	本會

	1991	七十九年度全省個案資料分析	本會
	1988	學習團體的互動過程分析－義務「張老師」儲備訓練之助人技巧團體的個案研究	陳宜珍
	2000	童年時期性侵害女姓倖存者康復歷程之敘說與詮釋－自覺由 Victim 到 Survivor 的發展歷程	林佩儀
	2002	兒童時期曾遭性侵害的台灣女性與其他非施虐母親之關係探究	簡美華
	2009	2005-2008 年「張老師」個案問題分析	張德聰 謝昀融
輔導服務內容與品質研究	1989	反應式溝通親職訓練方案之效果研究	許月雲
	1990	現實治療訓練團體對於提昇幼獅「張老師」輔導效能之實驗研究	黃雅玲
	1995	運用諮商歷程研究法於諮商員訓練之探索研究	張德聰
	1996	青少年性別角色與人際吸引之相關研究－以「幼獅育樂營」為例	本會
	2002	探索教育活動影響人際溝通效果之研究	本會
	2009	接受輔導當事人之輔導助益性研究－以「張老師」基金會為例	郭璨灩 李素芬
社會變遷研究	1989	「張老師」輔導文化的一個田野研究	翁樹澍
	1990	「張老師」形象調查研究	陳秉華
	1995	接受廣電基金會委託所進行之「電視與兩性關係」研究	本會
	1995	我國「諮商、輔導人員專業形象」之調查研究	張德聰
	1996	「張老師」相關論文研究之探討	本會
	1997	青少年休閒生活之研究－以救國團八十六年度「青少年自我挑戰營」為例	本會
	1998	青少年休閒生活之研究－以救國團八十六年度「青少年自我挑戰營」為例	本會
	1999	青少年次文化調查報告	本會
	1999	救國團張老師邁向三十年的回顧與展望	張德聰

（續）

	2001	網路人際關係調查研究	張德聰 黃正旭
	2002	生涯輔導需求調查研究	本會
	2003	青少年安心指數調查	本會
	2004	台灣青少年需求調查之研究	張德聰 林世莉
	2004	家庭溫暖指數調查之研究	本會
	2005	2005 年台灣青少年需求調查研究	張德聰 羅華容
	2006	2006 年台灣青少年需求調查研究	張德聰 羅華容
	2009	「張老師」形象調查研究	張德聰 彭信揚、 丁嘉妮、 陳家杰
	2009	燦濫四十－「張老師」四十年的回顧與展望	張德聰
	2011	青少年休閒需求及休閒活動參與現況調查研究(國中版)	張德聰 葉濬彰
	2011	以體驗與戶外冒險教育為本的青少年暑期 營隊對於青少年自我效能之影響探討 ---以「張老師」青少年自我挑戰營為例	蔡居澤 張雅期
各種族群特性研究	1988	角色壓力、性格特質與工作倦怠的關係研究－以助人專業人員為例	本會
	1988	助人專業者專業自我的發展歷程與學習方式之探討	李憶微
	1988	宜蘭地區青少年的心理求助歷程之探討	李明毅
	1989	虞犯少年親子互動關係對社會心理幸福感之影響研究－以大台北地區虞犯少年為例	張振芬
	1989	性別、內外控人格與婚姻狀況對大專教師婚姻信念之影響	王純娟
	1990	輔導人員的人性觀、諮商理論傾向與其在諮商情境中的反應方式之關係	張振芬
	1991	輔導人員的人性觀、諮商理論傾向與其在諮商情境中反應方式之間的關係	張振芬

(續)

	1990	青少年生活型態對適應行為影響之研究	曾華源	
	1990	青少年適應不良行為與家庭功能之相關研究－以台北、高雄二地區為例	程玲玲	
	1991	家庭功能與青少年適應不良行為之相關研究	程玲玲	(續)
	1991	台中市國民中學單親家庭學生親子關係與生活適應之研究	邱德才	
	1992	家庭組型，家庭氣氛對兒童自卑感、社會興趣、生活型態形成之影響	許維素	
	1992	實習教師效能訓練與同儕支持小團體輔導在團體歷程、治療因素及效果之比較	李玉嬋	
	1992	國中學生學業成績、師生互動與偏差行為關係之探討	李旻陽	
	1993	國中學生的困擾問題、因應策略與求助行為之研究	吳意玲	
	1993	成年婦女生涯轉變影響因素之研究	羅寶鳳	
	1996	原生家庭組型與氣氛對父母管教方式之相關研究	范美珍	
	1998	人際歷程取向團體諮商對不安全依附類型大學生人際困擾輔導效果之研究	吳麗雲	
	1998	大學生休閒內在動機、休閒阻礙與其休閒無聊感及自我統合之關係研究	張玉鈐	
	1998	同儕對具性經驗之國中學齡青少年性行為影響之研究	王釋逸	
	1999	國中生認知扭曲與攻擊行為之相關研究	連秀鸞	(續)
	2000	台灣的正向婆媳關係特質研究	本會	
	2001	台灣網路族群人際溝通之調查研究	本會	
	2001	大學生幸福感之研究	巫雅菁	
	2007	青少年失落經驗、憂鬱程度與自殺層級之相關研究	本會	
	2007	自我認同的形塑與轉折：青少年、角色扮演與線上遊戲	本會	
	2009	助人工作者之不同成人依附風格、個體化與同理心之相關研究	曾威豪	(續)

	2009	助人工作者生命態度與生命教育需求相關之研究—以台南、高雄義務張老師為例	施美企 吳和堂
服務方案執行概況研究	1976	「張老師」函件輔導效果評量研究報告	梁培勇
	1990	義務「張老師」在職訓練效果評估—以台北青年諮商服務中心諮商輔導組七十九年度訓練計畫為例	本會
	1990	諮商效果評量—以台中七十九年度新進義務「張老師」為例	本會
	1991	青少年生活型態對生活適應影響之研究—社會工作處置策略之檢討	本會
	1995	團體諮商員訓練效果之實徵研究	本會
	1996	同儕輔導訓練模式之評估—以「攜手計畫」組員訓練為例	本會
	1998	「青少年自我挑戰營」團體方案彙整	本會
	2002	社區生涯輔導方案研究	本會
	2003	新心相印—國中新生訓練方案學生意見調查研究	本會
	2003	新心相印—國中生新生訓練方案輔導員意見調查研究	本會
	2003	社區健康防疫行動網互助網調查研究(行政院青輔會委託)	本會
	2006	單次與多次電話諮商戒菸成效之比較:以戒菸專線服務中心為例	張德聰 潘瑞香 張景然
	2009	付費心理諮商當事人諮商滿意度與忠誠度之相關因素探討	陳雅婷
	2009	行動電話簡訊對於戒菸行為改變之影響	陳家杰
	2009	職前教育訓練評估之研究—以戒菸專線服務中心為例	羅聿廷 崔介眉
	2013	電話戒菸諮商未完成個案之追蹤效果研究	吳仙琦 張景然
輔導專業知能	1988	個案求助與社會支持網路之研究	陳茉麗
	1988	問題解決諮商模式訓練對提升義務「張老師」輔導知能效果之實驗研究	廖鳳池

技術研究	1989	團體領導者對團體現象之覺知及催化技巧運用之探討	曾麗娟
	1989	諮商員與當事人概念水準適配性之影響研究	王惠蘭
	1989	義務「張老師」在職訓練方案之評估研究－以台北「張老師」中心為例	趙珍妮
	1991	國中生困擾問題與因應策略之研究	本會
	1993	諮商歷程中諮商員意圖與口語反應之分析研究	許秀惠
	1997	道德推理與同理心之實驗研究	陳明珠
	1997	生涯探索團體對高一生涯不確定型學生生涯定向與生涯決策自我效能預期程度之影響研究	黃瑛琪
	1997	社交技巧訓練對國小攻擊傾向兒童之攻擊行為、社交技巧與自我效能之影響效果研究	本會
	1998	我國青少年輔導的策略與方法之探討	張德聰 黃正旭
	1999	成人生涯認知量表研究報告	本會
	1999	諮商歷程中諮商員意圖清晰能力對諮商員焦慮情緒與諮商效果的影響－以台北義務「張老師」為例	鄭至雅
	2000	以「互為主體性」的故事性思考為基礎的同理心訓練團體之實驗研究	廖本富
	2002	在初期治療中治療者同理心與自我涉入關係的探討	陳百岳
	2004	生涯轉換需求量表及生涯轉換諮商模式之研究	張德聰 王信東 劉素芳
	2005	多元文化諮商能力之研究－與義務「張老師」為例	本會
	2007	心理位移日記書寫法對情緒表達衝突轉變分析－以負向事件為書寫材料	本會
	2007	家庭危機問題與因應對策之分析研究－以外遇、生病等危機家庭為例	本會
	2008	督導歷程中受督導者依附行為與督導效能知覺之關係研究	楊書毓
	2009	問題解決取向諮商架構在成長團體之應用研究-以張老師儲備訓練為例	楊麗芬

（續）

	2012	台灣地區高中生休閒需求及休閒活動參與研究	張德聰 黃正旭 林烝增
	2013	校園霸凌現象的預測、解釋與處遇模式建構之研究	張德聰 黃素菲
志願服務者	1992	新進義務「張老師」諮商效果的相關因素研究－以台中「張老師」為例	沈慶鴻
	2000	義工在組織中的學習滿意與工作投入之研究－以義務「張老師」為例	鄧欣怡
	2001	青少年輔導工作志願工作者專業倫理行為及其倫理判斷傾向之研究－以台北市為例	劉容孜
	2002	社區輔導機構之義務督導員訓練模式初案	施香如
	2005	志願工作者心理契約與離職意向關係之研究－與義務「張老師」為例	本會
	2012	輔導志工經驗學習與專業養成研究－以「張老師」基金會台北分事務所為例	楊菁菁
組織忠誠度與管理等相關研究	1976	本團各縣市「張老師」工作評鑑報告	本會
	1992	規劃社輔機構輔導設施規模及標準研究	劉安屯
	1997	非營利機構人員甄選招募之研究－以救國團專任「張老師」為例	本會
	1997	員工需求與人事管理部門因應策略之相關研究	本會
	1999	員工需求調查研究	張德聰 黃正旭
	1999	人力資源管理策略對志願工作者組織承諾之影響－以台中市青少年福利機構為例	吳旻靜
	1999	由企業員工需求之探討對企業諮商之建議	張德聰
	2000	台北市青少年育樂中心營運組織青少年及相關人員參與需求研究	本會
	2001	台灣「員工協助方案」之市場行銷策略之研究	本會
	2009	「張老師」核心價值與行銷策略研究	陳楷甯
	2010	非營利組織成員知識分享影響因素之研究—以財團法人「張老師」基金會為例	黃彥淑

	2011	義務「張老師」參與動機、社會支持與組織承諾相關性之研究。(以財團法人「張老師」基金會為例)。	張都新

第四節　　「張老師」專業形象相關研究

近年來，非營利組織之發展趨於成熟，而為了使組織得以穩定成長，行銷方式之運用越發受人重視，因此如何將「助人使命」與「市場取向」相結合，創造出合宜的品牌形象，並透過品牌形象與服務對象甚至捐贈者建立良好的關係以獲得更多民眾支持和社會資源是「張老師」現在也是未來的發展重點。

Dobni 及 Zinkhaml （1990）將品牌形象定義為消費者對某品牌所持有的知覺概念。Richardson 等（1994）認為消費者會利用產品的品牌形象來推論或維持其對產品的知覺品質。Randall （1997）則將品牌形象解釋為那些存在消費者心目中的東西。若將這樣的概念應用「張老師」的專業形象研究中，我們就必須要了解在我們的服務對象心目中，「張老師」是如何被知覺的。

過去對於「張老師」專業形象的調查研究始於 1985 年開始，當時輔導工作在台灣是種新興的服務性工作，而「張老師」正處於成長期，為了解社會大眾的期待以及認知，進行了形象研究調查，共發出 2400 份問卷，對象包括了「張老師」、「相關機構工作人員」、「相關科系學生」、「一般學生」、「社會大眾」與「當事人」，問卷內容除個人資料外，包含對「張老師」的認知、態度與期待，最後實得有效問卷 805 份。

研究結果顯示社會大眾、一般學生與當事人與「張老師」、相關機構工作人員與相關科系學生的認知並不一致，其中包括對於諮商關係、保密原則、解決問題以及提供的幫助。從研究中除了看到認知的不一致之外，也看到消費者也就是我們期待的服務對象，對於諮商輔導的了解並不足夠，期待也不同。

1995 年的我國諮商、輔導人員專業形象之研究調查中，可以看出救國團「張老師」仍是最常聽到的與最願意接觸的諮商輔導機構，可以了解「張老師」在社

會大眾心中的重要。然而，研究中發現「諮商輔導人員」與「社會大眾」對諮商輔導之觀點具有顯著差異，可看到「諮商輔導實務工作」與「諮商輔導專業訓練」以及推動「諮商輔導專業化」時，提供適切之資訊的重要性。 再者，「諮商、輔導人員可以協助我解決問題」與「能為我保密」為「諮商輔尊人員」及「社會大眾」遭遇困擾時選擇諮商、輔導人員協助的最主要的原因，代表諮商輔導人員之專業形象亦為全體受試所重視。 除了專業能力之外，收費的接受度也是在 1995 年研究的重要發現，諮商輔導人員及社會大眾皆「擔心收費太高」，對於當時諮商輔導收費之合理標準尚未有一定之依據，同時在過去幾十年來，諮商輔導服務大多以免費或象徵性收費習慣已久，一旦諮商輔導服務需要收費，一方面不習慣，另一方面也真的擔心「擔心收費太高」。

最後，研究發現「諮商輔導人員」及「社會大眾」較願意求助之「諮商輔導人員」的整體性之專業條件為：

1. 就「諮商輔導人員」而言，可能較會被求助的諮商輔導人員是:「性別不拘但最好不是男性」、「年齡較長或相近」、「諮商輔導相關科系」、「學歷大學以上，最好碩士以上」、「不介意其專業年資只要對我有幫助即可」或「專業年資至少 4-6 年」。
2. 就「社會大眾」而言，可能會求助的諮商輔導人員是:「性別方面視問題而定;或女性」、「年齡較長或相近」、「不限諮商輔導相關科系」、「大學學歷或專科以上」、「專業年資至少 4-6 年以上」。

2009 年，「張老師」成立四十年，再次進行專業形象之調查，目的在探討「張老師」工作同仁暨社會大眾對於「張老師」專業形象的觀點，並探討是否因不同人口變項而有差異，亦探討「專業形象」與「專業期待」之間的相關性。

採用問卷調查法及焦點訪座談分別進行量化與質化之資料蒐集，調查樣本於台灣北、中、南、東分區採立意抽樣，抽取各地區之「張老師」工作同仁暨「社會大眾」。質化部份則邀請熟知「張老師」工作之專家進行焦點訪談會議，再以內容分析法進行資料歸納與分析。

結果顯示「張老師」內部工作同仁暨「社會大眾」對於「張老師」在接觸程度、專業形象、專業期待之觀點因不同人口變項而有不同程度的差異，且兩者在「專業形象」與「專業期待」間，亦呈現中高程度以上的相關。因此，2009年的研究中認為「張老師」過去正向成功經驗以及創立的初衷，是有利於專業形象者繼續加強推動以增強「張老師」工作同仁的自信；除了信念的提升，成立「張老師」內部組織發展再造推動委員會，提供組織持續前進的推力。在專業成長的部分，建議結合大專相關科系優秀學生參與「張老師」，並強化工作人員的業倫理教育與多元文化輔導的專業能力及活力，維繫維護「張老師」專業倫理的良好形象。最後在服務工作的部分，對「張老師」服務對象及工作內容的重新定位，以及與年齡層向下紮根，最後資源結合、社會參與增加與行銷，都是提升「張老師」專業形象的相關建議。

進一步的分析，發現過去研究中對於「張老師」的熟悉度以壯年勝於青年與青少年，顯示出對「張老師」認識度的年齡斷層，不過，這樣的結果若以捐款能力來看，似乎是一項有利的指標。此外，在整體感受、服務功能、工作人員感受度、晤談期望感受度與實質幫助感受度等向度上，工作人員在較多的題項上高於社會大眾，顯示仍有不一致的情況出現。然而，在「能傾訴困難與苦惱」、「得到支持與肯定」、「能減少擔心與焦慮」等三項助益性是一直以來的服務成果。不過這樣的助益性是否能夠凸顯出「張老師」的品牌特性與價值，是值得探討的議題。

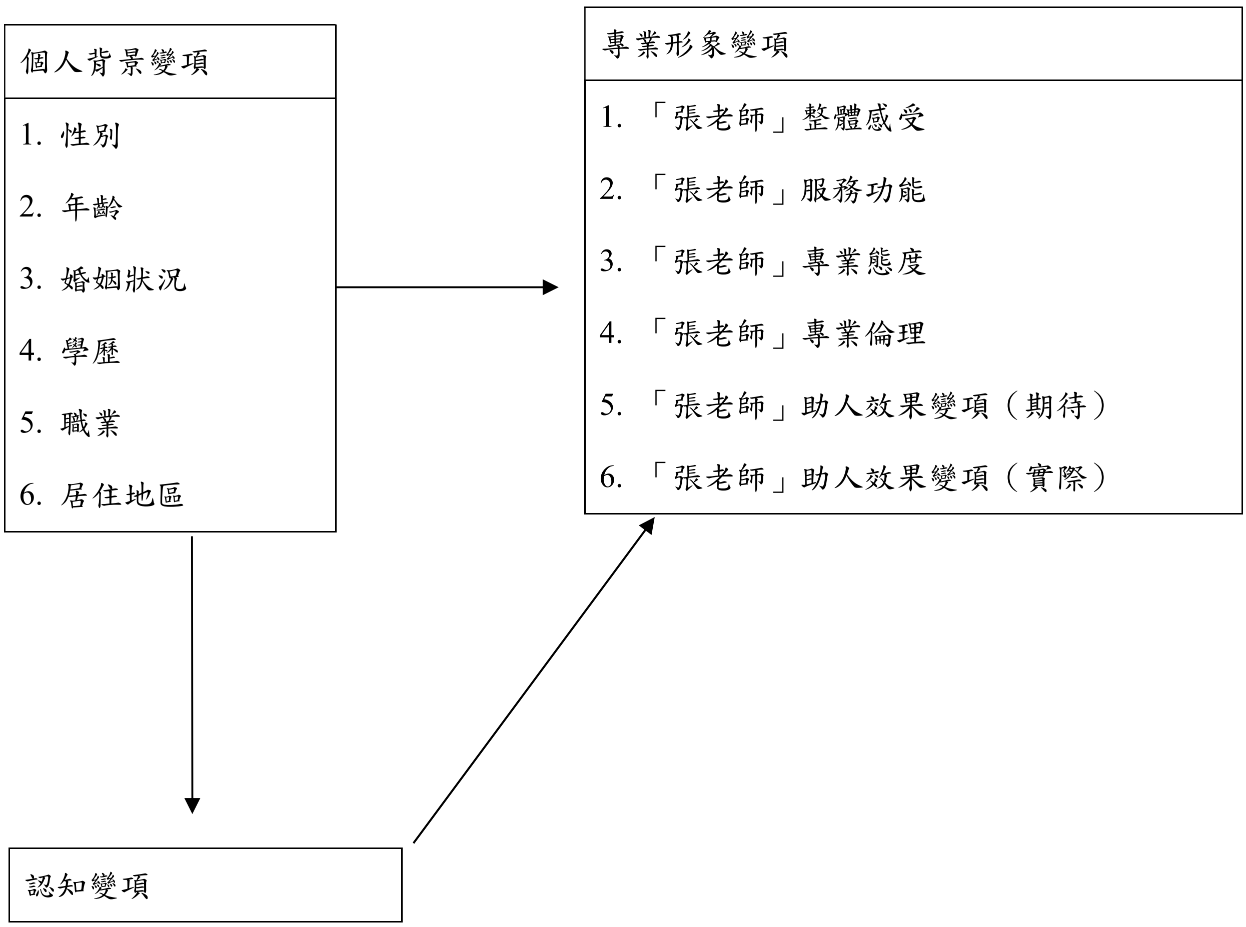
從過去的研究中可以看到工作人員與社會大眾的不一致現象，不一致的重點仍在對諮商輔導的理解，因此可以看到一般大眾的理解與專業工作人員的理解層次是不一樣的，這也說明了諮商服務工作的專業性。而近年來心理師法已通過，「諮商心理師」已成為專業認證的醫事人員，可見社會大眾正開始認識「諮商輔導」一詞所代表的意義與功能，而在這樣的趨勢下，「張老師」這樣以諮商輔導為專業的助人機構，社會大眾是否對此有所認知與理解，亦或在經歷時代變遷與世代交替之後，社會大眾對於「張老師」的專業形象是否仍然維持一致？

本次研究的重點即為瞭解社會大眾對於「張老師」專業形象與專業期待的認知。

第三章 研究方法

根據研究動機、研究目的與研究問題，本研究將透過問卷調查的方式來了解社會大眾對於「張老師」的形象認知，藉此作為基金會未來發展的重要參考依據，同時可以透過比較，瞭解 45 年來不同階段中的「張老師」專業形象的發展趨勢。

第一節　研究架構圖



1. 對機構的認知

2. 接觸方式與程度

3. 接受服務的意願

圖 3-1-1 研究架構圖

第二節　研究對象

本研究採立意抽樣，研究對象以張老師所欲服務的對象群為母群樣本，分為 13-18 歲之青少年與一般社會人士，並再加以區分為（一）參與過「張老師」專業諮商（付費）服務、（二）參與過「張老師」免付費輔導服務（電話、網路、函件）、（三）參與過「張老師」心理教育推廣服務，及（四）未曾參與過「張老師」各項服務等四種。

依據「張老師」組織架構之四個分所、六個中心以及救國團北中南團委會共九個，總計 19 個行政單位，進行抽樣人數的分配估計(見表 3-2-1)。預計發出共 1820 份問卷。

表 3-2-1 研究參與者人數分配表

		「張老師」各分所分配之人數	「張老師」各中心分配之人數
青少年		50	50
社會人士	諮商服務	20	20
	免付費輔導	20	20
	心理教育推廣	20	20

<table>
<tr><td></td><td colspan="2">總數</td><td>110</td><td>110</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="3">未參與服務者</td><td></td><td colspan="2">各團委會分配之人數(北中南共九個)</td></tr>
<tr><td>青少年</td><td colspan="2">40</td></tr>
<tr><td>社會人士</td><td colspan="2">40</td></tr>
<tr><td colspan="3">總數</td><td colspan="2">80</td></tr>
<tr><td colspan="3">總份數</td><td colspan="2">1820</td></tr>
</table>

第三節　研究工具

本研究之研究工具採用張德聰（1995）所編制之問卷，並根據現況進行語句詞彙的調整與題目的刪減。

量表內容共分成五大部分，第一部份是基本資料，共 11 題；第二部分是對「張老師」的接觸與認識程度，共 15 題；第三部分是調查個人對「張老師」專業形象的整體看法，共 3 大題，合計有 34 個子題；第四部分則是調查對「張老師」提供的輔導服務之效果，分成期待與實際兩部分，計有 22 個子題，最後第五部分則是對「張老師」輔導人員執行專業倫理守則的看法，共有五個子題（如附錄一），並經過因素分析法之檢核，與文獻探討一致，代表具有有良好建構效度。

本研究進一步採取便利取樣，選取 30 位研究參與者進行量表預試，共收取有效問卷 30 份。預試結果顯示，量表的內部一致性（Cronbach’s α）值為 0.98，故量表內部一致性良好，有一定的信度。

第四節　資料處理

本研究在資料處理方式採取之統計工具為 SPSS 統計軟體，其資料處理方式分別說明如下：

一、　單變項變異數分析 (ANOVA)

分別統計考驗個人特質變項與專業形象變項及專業期待變項之間的差異。

二、　積差相關與逐步迴歸分析

積差相關與逐步迴歸分析（product-moment correlation and stepwise multiple regression）運用以統計專業形象變項及專業期待變項之間的相關。

三、　卡方檢驗

處理個人特質變項與接觸變項的差異。

第四章 研究結果

根據回收之問卷，進行資料分析與研究假設之驗證，將依照研究假設進行結果之說明。

第一節　樣本之描述性統計分析

一、樣本特性分析：

採便利取樣，共發出 1, 820 份問卷，收取 1, 332 份有效問卷，回收率 73%。其中女性占 71.5%，男生為 28.3%；年齡集中在 21-40 歲，佔 54.2%，其中以 21-30 歲為最多，佔 35.1%；教育程度以大專為最多，佔 57.1%樣本，高中職次之，佔 18.7%；居住地區以北部居多，佔 55.3%，中部地區次之，佔 25%；職業以學生居多，佔 30.9%，服務業次之，佔 17.3%；婚姻狀況以未婚居多，佔 58.0%；家庭狀況以無小孩居多，佔 57.4%。特性分析如下表：

表 **4-1-1-1** 樣本特性分析表

人口特性	人數	有效百分比	人口特性	人數	有效百分比
性別			**職業**		
男性	372	28.3	學生	405	30.9
女性	939	71.5	軍、公、教	163	12.4
			農、林、漁、牧業	5	0.4
年齡			勞工	101	7.7
20歲以下	183	14.0	商業	120	9.2
21-30歲	459	35.1	服務業	227	17.3
31-40歲	250	19.1	自由業	62	4.7
41-50歲	207	15.8	家管	130	9.9
51-60歲	152	11.6	退休	58	4.4
61-65歲	39	3.0	失業、待業	40	3.1
65歲以上	19	1.5			
			婚姻狀況		
教育程度			已婚、再婚或同居	497	37.9
國中（含）以下	116	8.9	未婚	761	58.0

高中、職（含肄）	245	18.7	離婚或分居	37	2.8
專科、大學（含肄業）	747	57.1	喪偶	16	1.2
研究所以上（含肄業）	200	15.3			
			家庭狀況		
居住地區			無小孩	745	57.4
北部地區	713	55.3	與小孩同住	368	28.3
中部地區	322	25.0	與小孩分居	54	4.2
南部地區	197	15.3	三代以上同堂	132	10.2
東部地區	58	4.5			

二、對「張老師」的認識：

一、　解決困擾方式：

在遇到困擾時，有37.1%傾向自己解決，28.5%會尋求父母或是親人協助，28.1會尋求朋友或是同學協助，這三項總計佔93.8%，為主要的解決困擾方式，顯示社會大眾解決困擾的主要方式傾向先尋求自己及親近的支持系統協助。

但仍有6.2%會選擇尋求輔導相關的管道協助，其中2.2%會選擇尋求「張老師」機構協助，為求助管道中最高的，其餘輔導管道，依序為諮商所、醫療院所、學校輔導老師與學校導師等。（詳見表4-1-2-1）

表4-1-2-1 解決困擾的方式

	次數	百分比（%）	有效百分比（%）	累積百分比（%）
尋求學校老師（含導師）協助	3	0.2	0.2	0.2
尋求學校輔導老師協助	14	1.1	1.1	1.3
尋求醫療院所協助，如精神科	17	1.3	1.3	2.6
尋求心理諮商所協助	18	1.4	1.4	4.0
尋求「張老師」機構協助	28	2.1	2.2	6.2
尋求朋友或是同學協助	361	27.2	28.1	34.3

尋求父母或是親人協助	366	27.6	28.5	62.8
自己解決	477	36	37.1	99.9
遺漏值	41	3.1	0.1	100.0
總和	1325	100.0	100.0	

二、　在遇到困擾時，會不會聯絡「張老師」：

在遇到困擾時，有 21.5%選擇聯絡「張老師」，其中有 48.5%認為「張老師」有專業的人員可以幫忙解決問題，而形象很好、免費服務與方便尋找為次二、三與四。（詳見表 4-1-2-2-1、4-1-2-2-2）

然而，有 78.5%選擇不會聯絡「張老師」，其原因以認為可以自己解決為主要，佔 52.9%，而沒有這類訊息為其次，佔 17.1%，擔心收費太高的比例為最低，只有 2.6%。（詳見表 4-1-2-2-3）

表4-1-2-2-1 會不會聯絡張老師

	次數	百分比（%）	有效百分比（%）	累積百分比（%）
會	276	20.8	21.5	21.5
不會	1008	76.1	78.5	100.0
遺漏值	41	3.1		
總和	1325	100.0	100.0	

表4-1-2-2-2 選擇聯絡張老師的原因

	次數	百分比（%）	有效百分比（%）	累積百分比（%）
服務親切	14	1.1	3.1	3.1

過去的經驗良好	16	1.2	3.6	6.7
能為我保密	40	3	9	15.7
方便尋找	46	3.5	10.3	26.0
有免費服務	49	3.7	11	37.1
形象很好	64	4.8	14.4	51.5
有專業的人員可以幫我解決問題	216	16.3	48.5	100.0
總和	445	33.6	100.0	

表4-1-2-2-3 不選擇張老師的原因

	次數	百分比（%）	有效百分比(%)	累積百分比(%)
擔心收費太高	30	2.3	2.7	10.8
我認為「張老師」（機構）人員不能幫我解決問題	68	5.1	6.2	21.1
時間可以解決問題	113	8.5	10.3	74.0
不方便尋找	118	8.9	10.8	91.1
沒有這類的訊息	187	14.1	17.1	93.8
自己可以解決	580	43.8	52.9	100.0
總和	1096	17.3		
遺漏值	229			
總和	1325		100.0	

三、　對「張老師」服務對象年齡的認識：

有 53.6%認為「張老師」的服務對象年齡從 12 歲以下到 51 歲以上皆是，27.7%認為「張老師」的服務對象年齡主要以青少年為主，9.6%認為主要服務對象年齡以青年為主。（詳見表 4-1-2-3-1）

表4-1-2-3-1 主要的服務對象的年齡層

	次數	百分比（%）	有效百分比（%）	累積百分比（%）
兒童（12歲以下）	18	1.4	1.4	1.4
青少年（12-18歲）	354	26.7	27.7	29.1
青年（19-30歲）	123	9.3	9.6	38.7
壯年（31-50歲）	91	6.9	7.1	45.8
老年（51歲以上）	7	0.5	0.5	46.4
以上皆是	686	51.8	53.6	100.0
總和	1279	96.5	100.0	

四、　對「張老師」服務對象的認識：

有 66.5%認為「張老師」的服務對象主要為一般社會大眾，27.1%認為是以學生為主。（詳見表 4-1-2-4-1）

表4-1-2-4-1 主要的服務對象

	次數	百分比（%）	有效百分比(%)	累積百分比(%)
企業界員工（如公司、行號）	8	0.6	0.6	0.6
學校輔導機構人員	20	1.5	1.5	2.1
父母親	27	2	2.1	4.2
社會輔導機構人員	29	2.2	2.2	6.4
學生	352	26.6	27.1	33.5
一般社會大眾	864	65.2	66.5	100.0
總和	1300	98.1	100.0	

五、　對「張老師」主要服務方式的認識：

有 68.3%認為「張老師」的主要服務方式為個別輔導，8.8%認為諮商與輔導訓練為次之。（詳見表 4-1-2-5-1）

表4-1-2-5-1 主要的服務方式

	次數	百分比（%）	有效百分比（%）	累積百分比（%）
訪視服務	23	1.7	1.8	1.8
轉介服務	23	1.7	1.8	3.6
收費性專業諮商	36	2.7	2.8	6.4
在各類報章、刊物上撰寫「輔導專欄；信箱」	49	3.7	3.8	10.2
舉辦或參與心理衛生演講、講座及研習之預防推廣活動	68	5.1	5.3	15.5
團體輔導	96	7.2	7.4	22.9
諮商與輔導訓練	113	8.5	8.8	31.7
個別輔導	881	66.5	68.3	100.0
總和	1289	97.3	100.0	

六、　對「張老師」服務對象主要困擾的認識：

認為接受「張老師」服務的對象主要困擾前五項依序為兩性感情問題（23.1%）、心理健康問題（21.8%）、家庭問題（18.5%）、人際關係問題（17.9%）、自我與人生觀（11.3%）。（詳見表 4-1-2-6-1）

表4-1-2-6-1 主要的困擾

	次數	百分比（%）	有效百分比(%)	累積百分比(%)
性問題	7	0.5	0.6	0.6
法律諮詢問題	11	0.8	1	1.6
財務諮詢問題	11	0.8	1	2.6
生涯輔導問題	14	1.1	1.2	3.8
生理健康問題	16	1.2	1.4	5.2
兩性情感問題	26	20.1	23.1	28.3
升學與學習問題	28	2.1	2.4	30.7
自我與人生觀	130	9.8	11.3	42.0
人際關係問題	206	15.5	17.9	59.9
家庭問題	213	16.1	18.5	78.4

心理健康問題	251	18.9	21.8	100.0
總和	1153	87.0	100.0	

七、　認為社會大眾在「張老師」機構中，「最」優先考慮的輔導方式：

有 74.2%認為個別輔導是大家最優先考慮的輔導方式，而舉辦或參與心理衛生演講、講座及研習之預防推廣活動（8.6%）與團體輔導（8.2%）為次二與三。（詳見表 4-1-2-7-1）

表4-1-2-7-1 優先考慮的輔導方式

	次數	百分比（%）	有效百分比(%)	累積百分比(%)
訪視服務	32	2.4	2.5	2.5
收費性專業諮商	38	2.9	3	5.5
轉介服務	45	3.4	3.5	9.0
團體輔導	106	8	8.2	17.2
舉辦或參與心理衛生演講、講座及研習之預防推廣活動	111	8.4	8.6	25.8
個別輔導	954	72	74.2	100.0
總和	1286	97.1	100.0	

三、對「張老師」的接觸：

一、　　在「輔導服務」項目中，社會大眾認為最常使用的管道：

有 71.2%認為電話輔導是「輔導服務」中最常使用的管道，次之是面談輔導（15.6%）。（詳見表 4-1-2-3-1-1）

在對「輔導服務」的使用上，有 78.7%未曾使用過，而使用過「輔導服務」的期間以 1 個月內為多（8.8%）、2-3 個月次之（5.9%）與 4-6 個月（2.8%）為次三，主要集中在半年內。（詳見表 4-1-2-3-1-2）

在使用過「輔導服務」的人中，一年內使用的次數以 1 次居多（52.7%），其他依序為 2 次（16.7%）、3-5 次（16.7%）、6-10 次（6.3%）與 10 次以上（7.7%）。（詳見表 4-1-2-3-1-3）

表4-1-2-3-1-1 張老師常使用的管道

	次數	百分比（%）	有效百分比（%）	累積百分比（%）
輔導團體	11	0.8	0.9	71.2
函件輔導	28	2.1	2.2	86.8
網路輔導	36	2.7	2.8	89.0
心理測驗	42	3.2	3.3	91.8

收費性專業諮商	51	3.8	4	95.1
面談輔導	199	15	15.6	99.1
電話輔導	907	68.5	71.2	100.0
總和	1274	96.2	100.0	

表4-1-2-3-1-2 輔導服務使用期間

	次數	百分比（%）	有效百分比（%）	累積百分比（%）
1個月內	88	6.6	8.8	8.8
2-3個月內	59	4.5	5.9	14.7
4-6個月內	28	2.1	2.8	17.5
7-12個月內	11	0.8	1.1	18.6
13-24個月內	8	0.6	0.8	19.4
24個月以上	19	1.4	1.9	21.3
未曾使用過	785	59.2	78.7	100.0
總和	998	75.3	100.0	

表4-1-2-3-1-3 輔導服務一年內平均次數

	次數	百分比（%）	有效百分比（%）	累積百分比（%）
1次	117	8.8	52.7	52.7
2次	37	2.8	16.7	69.4
3-5次	37	2.8	16.7	86.0

6-10次	14	1.1	6.3	92.3
10次以上	17	1.3	7.7	100.0
總和	222	16.8	100.0	

二、　對於「１９８０張老師輔導專線」電話的認識與使用：

僅有 32.7%的人知道自 103 年 4 月 1 日起使用中華電信「市話、公共電話及手機」撥打「１９８０張老師輔導專線」為免付費電話，67.3%的人不知道。（詳見表 4-1-2-3-2-1）

在對「１９８０張老師輔導專線」的使用期間上，有 79.2%未曾使用過，而使用過「輔導服務」的期間以 1 個月內為多（10.6%）、2-3 個月次之（3.7%）與 24 個月以上（3.1%）為次三，主要集中在三個月內。（詳見表 4-1-2-3-2-2）

在使用過「１９８０張老師輔導專線」的人中，一年內使用的次數以 1 次居多（59.9%），其他依序為 3-5 次（15.6%）、2 次（15.0%）、10 次以上（7.5%）與 6-10 次（2.0%）。（詳見表 4-1-2-3-2-3）

表4-1-2-3-2-1 是否知道1980為免付費電話

	次數	百分比（%）	有效百分比(%)	累積百分比(%)
知道	415	31.3	32.7	32.7
不知道	855	64.5	67.3	100.0

總和	1270	95.8	100.0	

表4-1-2-3-2-2 使用1980電話的持續時間

	次數	百分比（%）	有效百分比(%)	累積百分比(%)
1個月內	62	4.7	10.6	10.6
2-3個月內	22	1.7	3.7	14.3
4-6個月內	11	0.8	1.9	16.2
7-12個月內	6	0.5	1.0	17.2
13-24個月內	3	0.2	0.5	17.7
24個月以上	18	1.4	3.1	20.8
未曾使用過	465	35.1	79.2	100.0
總和	587	44.3	100.0	

表4-1-2-3-2-3 使用1980電話一年內平均次數

	次數	百分比（%）	有效百分比(%)	累積百分比(%)
1次	88	6.6	59.9	59.9
2次	22	1.7	15.0	74.8
3-5次	23	1.7	15.6	90.5

6-10次	3	0.2	2.0	92.5
10次以上	11	0.8	7.5	100.0
總和	147	11.1	100.0	

三、　對於「心理衛生活動」的使用：

相較「輔導服務」與「１９８０張老師輔導專線」，「心理衛生活動」是社會大眾最常使用的部分，僅有 0.2%未曾使用過，其中以成長性團體或學習性團體為最多，高達 76.8%，其他依序為演講（9.5%）、工作坊（6.4%）、研習營（3.6%）、育樂營（2.6%）與講座（2.6%）。（詳見表 4-1-2-3-3-1）

在訊息來源的部分，以網路宣傳為多（47.8%）、雜誌書報次之（24.1%）與報紙專欄（13.9%）為次三，共佔 85.8%。（詳見表 2-17）

使用期間上，以 1 個月內為多（45.9%）、2-3 個月次之（24.8%）與 4-6 個月（9.7%）為次三，主要集中在半年內。（詳見表 4-1-2-3-3-2）

在使用過「心理衛生活動」的人中，一年內使用的次數以 1 次居多(55.4%)，其他依序為 3-5 次（18.6%）、2 次（18.0%）、6-10 次（5.3%）與 10 次以上（2.8%）。（詳見表 4-1-2-3-3-3）

表4-1-2-3-3-1 常使用的心理衛生活動

	次數	百分比（%）	有效百分比（%）	累積百分比（%）

座談	10	0.8	0.9	0.9
育樂營	29	2.2	2.6	3.5
研習營	40	3	3.6	7.1
工作坊	70	5.3	6.4	13.5
演講	104	7.8	9.5	23.0
成長性團體或學習性團體	844	63.7	76.8	99.8
未曾使用過	2	0.2	0.2	100.0
總和	1099	82.9	100.0	

表4-1-2-3-3-2 心理衛生活動訊息來源

	次數	百分比（%）	有效百分比（%）	累積百分比（%）
電視訪問	20	1.5	5	5
電台廣播	37	2.8	9.2	14.2
報紙專欄	56	4.2	13.9	28.1
雜誌書報	97	7.3	24.1	52.2
網路宣傳，如電子報	192	14.5	47.8	100.0
總和	402	30.3	100.0	

表4-1-2-3-3-3 心理衛生活動使用期間

	次數	百分比（%）	有效百分比（%）	累積百分比（%）
1個月內	152	11.5	45.9	45.9
2-3個月內	82	6.2	24.8	70.7
4-6個月內	32	2.4	9.7	80.4
7-12個月內	30	2.3	9.1	89.4

13-24個月內	7	0.5	2.1	91.5
24個月以上	28	2.1	8.5	100.0
總和	331	25.0	100.0	

表4-1-2-3-3-4 心理衛生活動一年內平均次數

	次數	百分比（%）	有效百分比（%）	累積百分比（%）
1次	179	13.5	55.4	55.4
2次	58	4.4	18.0	73.4
3-5次	60	4.5	18.6	92.0
6-10次	17	1.3	5.3	97.2
10次以上	9	0.7	2.8	100.0
總和	323	24.4	100.0	

四、 對於「訓練活動」的使用：

有 80.5%未曾使用過，其他依序為義務張老師培訓課程（7.1%）、輔導知能研習（6.3%）、心理學苑專業工作坊（6.1%）。（詳見表 4-1-2-3-4-1）

在使用「訓練活動」的期間以 1 個月內為多（32.1%）、7-12 個月內次之（20.5%）與 2-3 個月內（20.1%）為次三。（詳見表 4-2-3-4-2）

在使用過「訓練活動」的人中，一年內使用的次數以 1 次居多（42.9%），其他依序為 2 次（21.2%）、3-5 次（20.8%）、10 次以上（11.0%）與

6-10 次（4.1%）。（詳見表 4-2-3-4-3）

表4-1-2-3-4-1 訓練活動

	次數	百分比（%）	有效百分比(%)	累積百分比(%)
心理學苑專業工作坊	67	5.1	6.1	6.1
輔導知能研習	69	5.2	6.3	12.4
義務張老師培訓課程	78	5.9	7.1	19.5
未曾使用過	883	66.6	80.5	100.0
總和	1097	82.8	100.0	

表4-1-2-3-4-2 訓練活動使用期間

	次數	百分比（%）	有效百分比(%)	累積百分比(%)
1個月內	72	5.4	32.1	32.1
2-3個月內	45	3.4	20.1	52.2
4-6個月內	28	2.1	12.5	64.7
7-12個月內	46	3.5	20.5	85.3
13-24個月內	9	0.7	4.0	89.3
24個月以上	24	1.8	10.7	100.0
總和	224	16.9	100.0	

表4-1-2-3-4-3 訓練活動一年內平均次數

	次數	百分比（%）	有效百分比(%)	累積百分比(%)
1次	105	7.9	42.9	42.9
2次	52	3.9	21.2	64.1
3-5次	51	3.8	20.8	84.9

6-10次	10	0.8	4.1	89.0
10次以上	29	2.0	11.0	100.0
總和	245	18.5	100.0	

四、對「張老師」整體感受的現況分析：

「張老師」整體感受量表共 14 個子題，整體感受平均分數為 4.4，標準差為 1.12，其分數高於六點量表之中間值三分，顯示社會大眾對於「張老師」在整體感受上的認同度達到中度以上。各子題之平均數介於 4.20-4.66 之間，標準差介於 1.19-2.13 之間。(詳見表 4-1-2-4-)

表 4-1-2-4-1 社會大眾對「張老師」整體感受的平均分數

項目	個數	平均數	標準差
專業知能	1230	4.39	2.13
重視專業水準	1229	4.36	1.19
重視人員培訓	1228	4.36	1.45
制度周延性	1218	4.20	1.87
重視公益服務	1227	4.43	1.26
知名度高	1228	4.49	1.30
服務具有效率	1224	4.22	1.62

重視專業倫理	1230	4.36	1.20
服務品質良好	1225	4.32	1.19
具有活力的	1227	4.23	1.20
溫暖的	1229	4.48	1.26
具可信任的	1230	4.48	1.25
具有社會責任的	1226	4.58	1.23
尊重生命	1227	4.66	1.29
總分平均	1186	4.4	1.12

五、對「張老師」服務功能的現況分析：

「張老師」服務功能量表共 8 個子題，服務功能平均分數為 4.47，標準差為 1.11，其分數高於六點量表之中間值三分，顯示社會大眾對於「張老師」在服務功能上的認同度達到中度以上。各子題之平均數介於 4.44-4.63 之間，標準差介於 1.15-1.88 之間。(詳見表 4-1-2-5-1)

表 4-1-2-5-1 社會大眾對「張老師」服務功能的平均分數

項目	個數	平均數	標準差
不斷推出符合社會大眾需求的輔導活動方案，發揮預防甚於治療之效果	1230	4.36	1.18
對於求助者的情緒予以支持	1229	4.63	1.88
協助求助者對他的問題加以澄清	1212	4.48	1.85
提供求助者所需要的資訊	1211	4.44	1.15
幫助求助者解決心理困擾	1210	4.51	1.18

利用各種媒體，讓大眾瞭解心理衛生方面的知識，並重視心理健康	1210	4.37	1.17
重視求助者的權利，加強輔導知能的研究以提升輔導效果	1209	4.44	1.16
為提升輔導效果而不斷加強輔導人員之訓練	1210	4.49	1.65
總分平均	1194	4.47	1.11

六、對「張老師」助人期待的現況分析：

「張老師」助人期待量表共 12 個子題，助人期待平均分數為 4.66，標準差為 1.12，其分數高於六點量表之中間值三分，顯示社會大眾對於「張老師」在助人期待上的認同度達到中度以上。各子題之平均數介於 4.56-4.72 之間，標準差介於 1.47-1.88 之間。(詳見表 4-1-2-6-1)

表 4-1-2-6-1 社會大眾對「張老師」助人期待的平均分數

項目	個數	平均數	標準差
能減少擔心與焦慮	1208	4.72	1.88
能瞭解自己內心真實的想法和感受	1205	4.67	1.19
能從多方面來考慮事情	1207	4.66	1.19
能洞察自己困擾的原因	1203	4.69	1.19
能對自己能力、興趣、個性更深入的認識	1206	4.57	1.20
能瞭解與接納別人與我不同的看法或做法	1205	4.63	1.18

能增加解決問題的決心	1206	4.63	1.19
能得到問題解決的知識或資源	1206	4.65	1.20
能瞭解自己觀念的不一致或知行不一的矛盾與衝突	1204	4.63	1.22
能得到解決問題的技巧與方法	1206	4.64	1.22
能傾訴困難與苦惱	1206	4.75	1.24
能得到支持與肯定	1216	4.56	1.47
總分平均	1186	4.66	1.12

七、對「張老師」專業倫理的現況分析：

「張老師」專業倫理量表共 6 個子題，專業倫理平均分數為 4.75，標準差為 1.18，其分數高於六點量表之中間值三分，顯示社會大眾對於「張老師」在專業倫理上的認同度達到中度以上。各子題之平均數介於 4.69-4.82 之間，標準差介於 1.22-1.27 之間。（詳見表 4-1-2-7-1）

表 4-1-2-7-1 社會大眾對「張老師」專業倫理的平均分數

項目	個數	平均數	標準差
能遵守保密原則，不隨意向他人洩漏個人資料	1219	4.82	1.27
能不斷學習輔導新知，提升專業能力	1217	4.69	1.22
能以個案的福祉為最主要考量	1217	4.71	1.25
能與我維持純粹的輔導關係	1216	4.70	1.24
能避免接受私下的餽贈與交易	1216	4.77	1.27
能尊重我的決定，不強迫做不願意的事	1215	4.82	1.27

總分平均	1214	4.75	1.18

八、對「張老師」工作人員之感受的現況分析：

對「張老師」工作人員之感受量表共 16 個子題，對工作人員之感受平均分數為 4.72，標準差為 1.09，其分數高於六點量表之中間值三分，顯示社會大眾對於「張老師」工作人員之感受的認同度達到中度以上。各子題之平均數介於 4.58-4.89 之間，標準差介於 1.12-2.64 之間。（詳見表 4-1-2-8-1）

表 4-1-2-8-1 社會大眾對「張老師」工作人員之感受的平均分數

項目	個數	平均數	標準差
親切且溫暖的	448	4.77	1.21
成熟且穩重的	445	4.69	1.13
觀察敏銳的	445	4.66	1.17
有自信心的	449	4.75	1.12
真誠關懷的	450	4.79	1.17
主動積極的	449	4.66	1.18

善解人意的	449	4.73	1.18
對人尊重的	448	4.89	1.18
服務是可靠的	448	4.79	1.15
具有活力的	447	4.62	1.17
有反省能力的	447	4.57	1.20
有溝通能力的	449	4.84	2.64
有社會經驗的	448	4.68	1.13
儀表端莊的	447	4.69	1.13
有專業知能的	447	4.73	1.15
有多元文化輔導能力	444	4.58	1.18
總分平均	421	4.72	1.09

九、對「張老師」實際晤談感受的現況分析：

「張老師」實際晤談感受量表共 12 個子題，實際晤談感受平均分數為 4.97，標準差為 1.04，其分數高於六點量表之中間值三分，顯示社會大眾對於「張老師」實際晤談感受的認同度達到中度以上。各子題之平均數介於 4.81-5.16 之間，標準差介於 1.05-1.26 之間。（詳見表 4-1-2-9-1）

表 4-1-2-9-1 社會大眾對「張老師」實際晤談感受的平均分數

項目	個數	平均數	標準差
能減少擔心與焦慮	144	4.95	1.14
能瞭解自己內心真實的想法和感受	143	4.96	1.23
能從多方面來考慮事情	143	4.91	1.17
能洞察自己困擾的原因	144	4.99	1.13
能對自己能力、興趣、個性更深入的認識	144	4.81	1.22

能瞭解與接納別人與我不同的看法或做法	144	4.93	1.14
能增加解決問題的決心	144	4.87	1.18
能得到問題解決的知識或資源	143	4.91	1.14
能瞭解自己觀念的不一致或知行不一的矛盾與衝突	144	4.94	1.11
能得到解決問題的技巧與方法	144	4.85	1.26
能傾訴困難與苦惱	142	5.16	1.05
能得到支持與肯定	144	5.09	1.09
總分平均	139	4.97	1.04

第二節　不同個人背景變項(包括性別、年齡、婚姻狀況、學歷、職業、居住地區)的社會大眾與「張老師」之認識及接觸程度的關聯性分析。

一、性別變項

（一）不同性別解決困擾方式之關聯性分析：

結果發現不同性別在選擇解決困擾的方式上有顯著的關連性（X^2 *(7)* *=28.48*，$p<.001$），顯示不同性別會影響解決困擾的方式。(詳見表4-2-1-1-1)

表 **4-2-1-1-1** 不同性別解決困擾方式之卡方檢定摘要表

解決困擾方式	男性 n（%）	女性 n（%）	總和 n（%）	自由度	X^2	p值
自己解決	164（12.8）	312（24.3）	476（37.1）	7	28.48***	.000
尋求父母或是親人協助	82（6.4）	284（22.2）	366（28.5）			
尋求朋友或是同學協助	91（7.1）	270（21.1）	361（28.2）			
尋求學校輔導老師協助	1（0.1）	13（1.0）	14（1.1）			
尋求學校老師（含導師）協助	2（0.2）	1（0.1）	3（0.2）			

表 **4-2-1-1-1** 不同性別解決困擾方式之卡方檢定摘要表

解決困擾方式	男性 n（%）	女性 n（%）	總和 n（%）	自由度	X^2	p值
自己解決	164（12.8）	312（24.3）	476（37.1）	7	28.48***	.000
尋求父母或是親人協助	82（6.4）	284（22.2）	366（28.5）			
尋求朋友或是同學協助	91（7.1）	270（21.1）	361（28.2）			
尋求學校輔導老師協助	1（0.1）	13（1.0）	14（1.1）			
尋求「張老師」機構協助	13（1.0）	14（1.1）	27（2.1）			
尋求諮商心理所協助	7（0.5）	11（1.9）	18（2.4）			
尋求醫療院所協助，如精神科	4（0.3）	13（1.0）	27（1.3）			
總和	364（28.4）	918（71.6）	1282（100）			

***p<.001

（二）不同性別與是否會尋求「張老師」協助之關聯性：

結果發現不同性別與是否會尋求「張老師」協助上沒有顯著的關連性（X^2（1）= 0.24，p>.05)，顯示性別對於是否會尋求「張老師」

協助不會造成顯著的影響。

（三）不同性別選擇「張老師」協助原因之關聯性：

結果發現不同性別與選擇「張老師」協助原因上沒有顯著的關連性（X^2（1）= 5.07，p >.05）。顯示性別對於尋求「張老師」協助的原因上不會造成顯著的影響。

（四）不同性別不選擇「張老師」協助原因之關聯性：

結果發現不同性別在選擇解決困擾的方式上有顯著的關連性（X^2（5）=12.78，p<.05）。顯示性別對於不尋求「張老師」協助上有所影響，女性不尋求「張老師」協助的原因前三項依序為自己可以解決、沒有這類的訊息、時間可以解決問題；男性不尋求「張老師」協助的原因前三項依序為自己可以解決、沒有這類的訊息、不方便尋找。（詳見表4-2-1-4-1）

表 4-2-1-4-1 不同性別不選擇「張老師」協助原因之卡方檢定摘要表

不選擇「張老師」協助原因	男性 n（%）	女性 n（%）	總和 n（%）	自由度	X^2	p值

不方便尋找	42	62	104	5	12.78*	.03
	（4.3）	（6.4）	（37.1）			
時間可以解決問題	22	77	99			
	（2.3）	（7.9）	（10.1）			
自己可以解決	142	384	526			
	（14.5）	（39.3）	（53.9）			
沒有這類的訊息	49	121	170			
	（5.0）	（12.4）	（17.4）			
擔心收費太高	2	17	19			
	（0.2）	（1.7）	（1.9）			
我認為「張老師」（機構）人員	17	41	58			
不能幫我解決問題	（1.7）	（4.2）	（5.9）			
總和	274	702	976			
	（28.1）	（71.9）	（100）			

*p<.05

（五）不同性別對於「張老師」認識（包含服務對象、服務對象之年齡、主要服務方式、服務對象主要困擾項目、優先選擇的輔導方式與最常使用管道）之關聯性：

結果發現不同性別對「張老師」的認識除了在優先選擇的輔導方式有顯著的關連性之外（X^2（5）= 11.54，p<.05），在服務對象、服務對象之年齡、主要服務方式、服務對象主要困擾項目與最常使用管道的各項目沒有顯著的關聯。顯示除了優先選擇的輔導方式之外，性別對於「張老師」其他的認識項目上，沒有顯著的影響。

而在社會大眾優先選擇的輔導方式上，不同性別認為社會大眾優先選擇的輔導方式有所不同，其中女性認為社會大眾優先選擇的輔導方式前三項依序為個別輔導、推廣服務、團體輔導；男性認為社會大眾優先選擇的輔導方式前三項依序為個別輔導、團體輔導、推廣服務。（詳見表4-2-1-5-1）

表 4-2-1-5-1 不同性別認為社會大眾優先選擇的輔導方式之卡方檢定摘要表

優先選擇的輔導方式	男性 n（%）	女性 n（%）	總和 n（%）	自由度	X^2	p值

個別輔導	264	688	952	5	11.54	.04
	（20.6）	（53.6）	（74.2）			
團體輔導	31	75	106			
	（2.4）	（5.8）	（8.3）			
收費性專業諮商	17	21	38			
	（1.3）	（1.6）	（3.0）			
訪視服務	15	17	32			
	（1.2）	（1.3）	（2.5）			
轉介服務	10	34	44			
	（0.8）	（2.7）	（3.4）			
舉辦或參與心理衛生演講、座談	29	82	111			
及研習之預防推廣活動	（2.3）	（6.4）	（8.7）			
總和	366	917	1283			
	（28.5）	（71.5）	（100）			

二、年齡變項

（一）不同年齡層解決困擾方式之關聯性分析：

結果發現不同年齡層在選擇解決困擾的方式上有顯著的關連性（X^2

（42）=102.44，p<.001）。顯示不同年齡層會影響解決困擾的方式，其中20歲以下解決困擾的方式依序為「尋求父母或是親人協助」、「尋求朋友或是同學協助」與「自己解決」；21-30歲解決困擾的方式依序為「自己解決」、「尋求朋友或是同學協助」與「尋求父母或是親人協助」；31-40歲解決困擾的方式依序為「尋求父母或是親人協助」、「自己解決」與「尋求朋友或是同學協助」；41-66歲以上解決困擾的方式皆相同，依序為「自己解決」、「尋求父母或是親人協助」與「尋求朋友或是同學協助」。其中，願意尋求「張老師」機構協助比例最高的為31-40歲與51-60歲。（詳見表4-2-2-1-1）

表 4-2-2-1-1 不同年齡層解決困擾方式之卡方檢定摘要表

解決困擾方式	under20 n（%）	21-30 n（%）	31-40 n（%）	41-50 n（%）	51-60 n（%）	61-65 n（%）	above66 n（%）	總和 n（%）	自由度	X^2	p值
自己解決	48（3.8）	156（12.2）	79（6.2）	88（6.9）	68（5.3）	26（2.0）	10（0.8）	475（37.1）	42	102.44***	.000
尋求父母或是親人協助	65（5.1）	118（9.2）	80（6.2）	55（4.3）	38（3.0）	5（0.4）	4（0.3）	368（28.5）			
尋求朋友或是同學協助	61（4.8）	154（12.0）	71（5.5）	47（3.7）	26（2.0）	1（0.1）	1（0.1）	361（28.2）			
尋求學校輔導老師協助	3（0.2）	7（0.5）	1（0.1）	2（0.2）	1（0.1）	0（0）	0（0）	14（1.1）			
尋求學校老師（含導師）協助	1（0.1）	2（0.2）	0（0）	0（0）	0（0）	0（0）	0（0）	3（0.2）			
尋求「張老師」機構協助	0（0）	5（0.4）	10（0.8）	4（0.3）	7（0.5）	1（0.1）	1（0.1）	28（2.2）			
尋求諮商心理所協助	1（0.1）	9（0.7）	1（0.1）	3（0.2）	2（0.2）	2（0.2）	0（0）	18（1.4）			
尋求醫療院所協助，如精神科	1（0.1）	3（0.2）	4（0.3）	2（0.2）	4（0.3）	1（0.1）	1（0.1）	16（1.2）			
總和	180（14.1）	454（35.5）	246（19.2）	201（15.7）	146（11.4）	36（2.8）	17（1.3）	1280（100）			

***p<.001

（二）不同年齡層與是否會尋求「張老師」協助之關聯性：

結果發現不同年齡層與是否會尋求「張老師」協助上有顯著的關連

性（X^2（36）=54.63，$p<.05$）。顯示不同年齡層與影響是否尋求「張老師」協助，其中會尋求「張老師」協助的年齡層依序為20歲以下、31-40歲與21-30歲。（詳見表4-2-2-2-1）

表 4-2-2-2-1 不同年齡層與是否會尋求「張老師」協助之卡方檢定摘要表

年齡層	會 n（%）	不會 n（%）	總和 n（%）	自由度	X^2	p值
under20	164 （12.8）	312 （24.3）	476 （37.1）	7	28.48***	.000
21-30	82 （6.4）	284 （22.2）	366 （28.5）			
31-40	91 （7.1）	270 （21.1）	361 （28.2）			
41-50	1 （0.1）	13 （1.0）	14 （1.1）			
51-60	2 （0.2）	1 （0.1）	3 （0.2）			
61-65	13 （1.0）	14 （1.1）	27 （2.1）			
abo66	7 （0.5）	11 （1.9）	18 （2.4）			
總和	364 （28.4）	918 （71.6）	1282 （100）			

***p<.001

（三）不同年齡層選擇「張老師」協助原因之關聯性：

結果發現不同年齡層選擇「張老師」協助原因上有顯著的關連性（X^2（36）=54.63，p<.05），顯示不同年齡層會影響選擇「張老師」協助原因。其中各年齡層皆認為「張老師」有「專業的人員可以幫忙解決問題」是主要選擇的原因，而41-50歲與51-60歲兩個年齡層，認為「形象很好」是選擇「張老師」協助的次要原因；21-30歲與31-40歲兩個年齡層的次要原因為「免費服務」。（詳見表4-2-2-3-1）

表 **4-2-2-3-1** 不同年齡層選擇「張老師」協助原因之卡方檢定摘要表

選擇的原因	under20 n（%）	21-30 n（%）	31-40 n（%）	41-50 n（%）	51-60 n（%）	61-65 n（%）	above66 n（%）	總和 n（%）	自由度	X^2	*p*值
方便尋找	4（1.5）	9（3.3）	2（0.7）	4（1.5）	5（1.8）	0（1.0）	0（0.5）	24（8.7）	36	54.63*	.02
能為我保密	1（3.3）	11（22.2）	4（28.5）	5（28.5）	2（28.5）	2（28.5）	2（28.5）	27（9.8）			
形象很好	0（0）	5（1.8）	4（1.5）	7（2.5）	16（5.8）	0（0）	1（0.4）	33（12.0）			
免費服務	0（0）	12（4.4）	9（3.3）	1（0.4）	7（2.5）	1（0.4）	0（0）	30（10.9）			
有專業的人員可以幫我解決問題	7（2.5）	36（13.1）	29（10.5）	24（8.7）	29（10.5）	7（2.5）	4（1.5）	136（49.5）			
服務親切	0（0）	4（1.5）	3（1.1）	1（0.4）	1（0.4）	2（0.7）	0（0）	11（4.0）			
過去的經驗良好	2（0.7）	3（1.1）	4（1.5）	2（0.7）	2（0.7）	1（0.4）	0（0）	14（5.1）			
總和	14（5.1）	27（28.5）	33（12.0）	30（10.9）	136（49.5）	11（4.0）	14（5.1）	275（100）			

*p<.05

（四）不同年齡層不選擇「張老師」協助原因之關聯性：

結果顯示不同年齡層不選擇「張老師」協助原因上有顯著的關連性（X^2（50）=58.50，p<.001），顯示不同年齡層會影響不選擇「張老師」協助原因。其中各年齡層皆認為「自己可以解決」是主要不選擇的原因，而21-30歲、31-40歲與51-60歲三個年齡層，認為「沒有這類的訊息」是不選擇「張老師」協助的次要原因；41-50歲認為「時間可以解決問題」是不選擇「張老師」協助的次要原因；20歲以下的次要原因為「不方便尋找」。（詳見表4-2-2-4-1）

表 **4-2-2-4-1** 不同年齡層不選擇「張老師」協助原因之卡方檢定摘要表

不選擇的原因	under20 n（%）	21-30 n（%）	31-40 n（%）	41-50 n（%）	51-60 n（%）	61-65 n（%）	above66 n（%）	總和 n（%）	自由度	X^2	p值
不方便尋找	35（3.6）	35（3.6）	14（1.4）	10（1.0）	6（0.6）	4（0.4）	0（0）	104（10.7）	30	58.50**	.001
時間可以解決問題	9（0.9）	32（3.3）	21（2.2）	24（2.5）	7（0.7）	4（0.4）	1（0.1）	98（10.0）			
自己可以解決	76（7.8）	205（21.0）	100（10.2）	80（8.2）	50（5.1）	10（1.0）	7（0.7）	528（54.1）			
沒有這類的訊息	33（3.4）	69（7.1）	34（3.5）	22（2.3）	9（0.9）	2（0.2）	0（0）	169（17.3）			
擔心收費太高	2（0.2）	9（0.9）	3（0.3）	3（0.3）	2（0.2）	0（0）	0（0）	19（1.9）			
我認為「張老師」（機構）人員不能幫我解決問題	4（0.4）	18（1.8）	15（1.5）	12（1.2）	8（0.8）	1（0.1）	0（0）	58（5.9）			
總和	159（16.3）	368（37.7）	187（19.2）	151（15.5）	82（8.4）	21（2.2）	8（0.8）	976（100）			

**p<.01

（五）不同年齡層對於「張老師」認識（包含服務對象、服務對象之年齡、主要服務方式、服務對象主要困擾項目、優先輔導方式與最常使用管道的）之顯著的關聯性：

結果發現不同年齡層對「張老師」的認識除了在服務對象與優先選擇的輔導方式沒有顯著的關連性之外，在服務對象之年齡、主要服務方式、服務對象主要困擾項目與最常使用管道等項目有顯著的關聯性。顯示不同年齡層對於「張老師」的認識有所不同。（詳見表4-2-2-5-1）

其中，所有的年齡層皆認為「張老師」的主要服務對象為「一般社會大眾」，「學生」次之。（詳見表4-2-2-5-2）

在服務方式上，所有的年齡層皆認為「張老師」的主要服務方式為「個別輔導」；21-30歲、31-40歲、41-50歲、51-60歲皆認為「諮商與輔導訓練」次之；20歲以下則認為「舉辦或參與心理衛生演講、座談及研習之預防推廣活動」次之。（詳見表4-2-2-5-3）

在服務對象主要困擾上，各年齡層認為主要困擾的前三項依序為：20歲以下認為是「人際關係問題」、「心理健康問題」與「家庭問題」；21-30歲認為是「心理健康問題」、「兩性情感問題」與「家庭問題」；31-40歲認為是「心理健康問題」、「兩性情感問題」與「家庭問題」與「人際關係問題」並列；41-50歲認為是「兩性情感問題」、「人際關係問題」與「家庭問題」；51-60歲認為是「兩性情感問題」、「家庭問題」與「人際關係問題」；61-65歲認為是「兩性情感問題」、家庭問題」、「心理健康問題」與「自我與人生觀」並列；66歲以上則認為「家庭問題」與「人際關係問題」。（詳見表4-2-2-5-4）

在服務對象最常使用管道上，所有的年齡層皆認為「張老師」服務對象最常使用管道「電話輔導」，「面談輔導」次之。（詳見表4-2-2-5-5）

表 **4-2-2-5-1** 不同年齡層對「張老師」認識之卡方檢定摘要表

認識項目	n	自由度	X^2	p值
服務對象	1296	30	58.59**	.00
服務對象之年齡	1275	30	40.50	.10
主要服務方式	1285	42	76.89**	.00
服務對象主要困擾項目	1260	78	130.72***	.00
優先選擇的輔導方式	1282	30	27.26	.61
最常使用管道	1270	6	66.87**	.00

**p<.01 ***p<.001

表 **4-2-2-5-2** 不同年齡層對「張老師」服務對象的認識之卡方檢定摘要表

服務對象	under20 n（%）	21-30 n（%）	31-40 n（%）	41-50 n（%）	51-60 n（%）	61-65 n（%）	above66 n（%）	總和 n（%）	自由度	X^2	p值
學生	52（4.0）	96（7.4）	70（5.4）	77（5.9）	42（3.2）	9（0.7）	4（0.3）	350（27.0）	30	58.59**	.00
一般社會大眾	114（8.8）	339（26.2）	161（12.4）	114（8.8）	96（7.4）	27（2.1）	11（0.8）	862（66.5）			
父母親	8（0.6）	9（0.7）	5（0.4）	3（0.2）	2（0.2）	0（0.0）	0（0.0）	27（2.1）			
學校輔導機構人員	3（0.2）	3（0.2）	5（0.4）	5（0.4）	4（0.3）	0（0.0）	0（0.0）	20（1.5）			
社會輔導機構人員	4（0.3）	9（0.7）	3（0.2）	4（0.3）	6（0.5）	1（0.1）	2（0.2）	29（2.2）			
企業界員工（如公司、行號）	0（0.0）	1（0.1）	2（0.2）	2（0.2）	1（0.1）	1（0.1）	1（0.1）	8（0.6）			
總和	181（14.0）	457（35.3）	246（19.0）	205（15.8）	151（11.7）	38（2.9）	18（1.4）	1296（100.0）			

**p<.01

表 **4-2-2-5-4** 不同年齡層對「張老師」服務對象主要困擾的認識之卡方檢定摘要表

主要困擾	under20 n（%）	21-30 n（%）	31-40 n（%）	41-50 n（%）	51-60 n（%）	61-65 n（%）	above66 n（%）	總和 n（%）	自由度	X^2	p值
家庭問題	26（2.1）	74（5.9）	34（2.7）	34（2.7）	31（2.5）	9（0.7）	4（0.3）	212（16.8）	78	130.72***	.00
兩性情感問題	21（1.7）	86（6.8）	49（3.9）	61（4.8）	35（2.8）	11（0.9）	2 0.2）	265（21.0）			
人際關係問題	45（3.6）	62（4.9）	34（2.7）	38（3.0）	22（1.7）	2（0.2）	3（0.2）	206（16.3）			
升學與學習問題	9（0.7）	7（0.6）	6（0.5）	1（0.1）	3（0.2）	0（0.0）	2（0.2）	28（2.2）			
生涯輔導問題	2（0.2）	3（0.2）	2（0.2）	3（0.2）	2（0.2）	2（0.2）	0（0.0）	14（1.1）			
自我與人生觀	21（1.7）	48（3.8）	28（2.2）	12（1.0）	16（1.3）	4（0.3）	0（0.0）	129（10.2）			
性問題	1（0.1）	4（0.3）	2（0.2）	0（0.0）	0（0.0）	0（0.0）	0（0.0）	7（0.6）			
生理健康問題	2（0.2）	6（0.5）	4（0.3）	2（0.2）	2（0.2）	0（0.0）	0（0.0）	16（1.3）			
心理健康問題	37（2.9）	106（8.4）	52（4.1）	33（2.6）	17（1.3）	4（0.3）	2（0.2）	251（19.9）			
法律諮詢問題	1（0.1）	1（0.1）	4（0.3）	2（0.2）	0（0.0）	1（0.1）	2（0.2）	11（0.9）			
財務諮詢問題	2（0.2）	4（0.3）	3（0.2）	1（0.1）	0（0.0）	1（0.1）	0（0.0）	11（0.9%			
精神疾患問題	4（0.3）	16（1.3）	9（0.7）	5（0.4）	6（0.5）	1（0.1）	1（0.1）	42（3.3）			
危機問題	3（0.2）	9（0.7）	7（0.6）	2（0.2）	5（0.4）	1（0.1）	1（0.1）	28（2.2）			
尋求資源問題	5（0.4）	12（1.0）	6（0.5）	8（0.6）	8（0.6）	1（0.1）	0（0.0）	40（3.2）			
總和	179	438	240	202	147	37	17	1260			

***p<.001

	(14.2)	(34.8)	(19.0)	(6.0)	(1.7)	(2.9)	(1.3)	(100.0)

***p<.001

表 **4-2-2-5-5** 不同年齡層對「張老師」服務對象常使用管道的認識之卡方檢定摘要表

常使用管道	under20 n(%)	21-30 n(%)	31-40 n(%)	41-50 n(%)	51-60 n(%)	61-65 n(%)	above66 n(%)	總和 n(%)	自由度	X^2	p值
電話輔導	123 (9.7)	315 (24.8)	172 (13.5)	158 (12.4)	103 (8.1)	27 (2.1)	6 (0.5)	904 (71.2)	30	58.59**	.00
面談輔導	32 (2.5)	72 (5.7)	41 (3.2)	26 (2.0)	22 (1.7)	1 (0.1)	5 (0.4)	199 (15.7)			
函件輔導	5 (0.4)	16 (1.3)	2 (0.2)	3 (0.2)	2 (0.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	28 (2.2)			
網路輔導	4 (0.3)	10 (0.8)	11 (0.9)	1 (0.1)	6 (0.5)	1 (0.1)	3 (0.2)	36 (2.8)			
心理測驗	6 (0.5)	19 (1.5)	6 (0.5)	5 (0.4)	2 (0.2)	2 (0.2)	1 (0.1)	41 (3.2)			
收費性專業諮商	11 (0.9)	18 (1.4)	6 (0.5)	4 (0.3)	9 (0.7)	1 (0.1)	2 (0.2)	51 (4.0)			
總和	0 (0.0)	5 (0.4)	1 (0.1)	5 (0.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	11 (0.9)			

**p<.01

三、教育程度變項

（一）不同教育程度解決困擾方式之關聯性分析：

結果發現不同教育程度與解決困擾方式上沒有顯著的關連性(X^2 (21) = 25.20，p >.05)，顯示教育程度不會影響解決困擾的方式。

（二）不同教育程度與是否會尋求「張老師」協助之關聯性：

結果發現不同教育程度與是否會尋求「張老師」協助有顯著的關連性（ X^2 （3）=78.74，p<.001)，顯示教育程度會影響是否尋求「張老師」協助，其中，以專科大學的比例最高，研究所與高中職為次二與三。(詳見表4-2-3-2-1)

表 4-2-3-2-1 不同教育程度與是否會尋求「張老師」協助之卡方檢定摘要表

教育程度	會 n（%）	不會 n（%）	總和 n（%）	自由度	X^2	p值
國中	20 （1.6）	93 （7.3）	113 （8.8）	3	78.74***	.000
高中職	39 （3.0）	193 （15.1）	232 （18.1）			
專科、大學	150 （11.7）	587 （45.9）	737 （57.6）			
研究所以上	64 （5.0）	133 （10.4）	197 （15.4）			
總和	276 （21.3）	1006 （78.7）	1279 （100）			

***p<.001

（三）不同教育程度選擇「張老師」協助原因之關聯性：

結果發現不同教育程度與選擇「張老師」協助原因上沒有顯著的關連性（X^2（18）=23.23，p>.05），顯示教育程度不影響選擇「張老師」協助的原因。

（四）不同教育程度不選擇「張老師」協助原因之關聯性：

結果發現不同教育程度不選擇「張老師」協助原因上有顯著的關連性（X^2（15）=48.26，p<.001），顯示教育程度影響不選擇「張老師」協助的原因。其中，所有教育程度皆認為「沒有這類的訊息」是主要不選擇的原因；而除國中以下認為「不方便尋找」為次要原因之外，其他教育程度皆認為「沒有這類的訊息」為次要原因。（詳見表4-2-3-4-1）

表 4-2-3-4-1 不同教育程度不選擇「張老師」協助原因之卡方檢定摘要表

不選擇的原因	國中 n（%）	高中職 n（%）	專科大學 n（%）	研究所以上 n（%）	總和 n（%）	自由度	X^2	p值
不方便尋找	27（2.8）	17（1.7）	45（4.6）	15（1.5）	104（10.7）	15	48.26***	.000
時間可以解決問題	6（0.6）	24（2.5）	62（6.4）	7（0.7）	99（10.1）			
自己可以解決	40（4.1）	97（9.9）	320（32.8）	70（7.2）	527（54.0）			
沒有這類的訊息	12（1.2）	32（3.3）	102（10.5）	23（2.4）	169（17.3）			
擔心收費太高	1（0.1）	4（0.4）	11（1.1）	3（0.3）	19（1.9）			
我認為「張老師」（機構）人員不能幫我解決問題	3（0.3）	10（1.0）	34（3.5）	11（1.1）	58（5.9）			
總和	89（9.1）	184（18.9）	574（58.8）	129（13.2）	976（100）			

***p<.001

（五）不同教育程度對於「張老師」認識（包含服務對象、服務對象之年齡、主要服務方式、服務對象主要困擾項目、優先輔導方式與最常使用管道的）之關聯性：

結果發現不同教育程度對「張老師」的認識除了在優先選擇的輔導方式與最常使用管道沒有顯著的關連性之外，在服務對象、服務對象之年齡、主要服務方式與服務對象主要困擾項目等項目有顯著的關聯性，顯示不同教育程度對於「張老師」的認識有所不同。（詳見表4-2-3-5-1）

在「服務對象」的認識上，各教育程度皆認為張老師的服務對象包含各種年齡層，而次高的服務對象為「青少年（12-18歲）」。（詳見表4-2-3-5-2）

在「服務對象年齡層」的認識上，各教育程度皆認為張老師的服務對象為「一般社會大眾」，而次高的服務對象為「學生」。（詳見表4-2-3-5-3）

在「服務方式」的認識上，各教育程度皆認為張老師的服務方式為「個別輔導」，而國中以下認為次高的服務方式為「舉辦或參與心理衛生演講、座談及研習之預防推廣活動」；高中職認為次高的服務方式為「團體輔導」，次三為「諮商與輔導訓練」；專科大學與研究所以上皆認為次高的服務方式為「諮商與輔導訓練」，次三為「團體輔導」。（詳見表4-2-3-5-4）

在「服務對象主要困擾」的認識上，國中以下認為的前三項主要困擾為「人際關係問題、「心理健康問題」、「家庭問題」；高中職與專科大學皆認為的前三項主要困擾為「兩性情感問題」、「心理健康問題」、「家庭問題」；研究所以上認為的前三項主要困擾為「家庭問題」、「兩性情感問題」、心理健康問題」。（詳見表4-2-3-5-5）

表 **4-2-3-5-1** 不同教育程度對「張老師」認識之卡方檢定摘要表

認識項目	n	自由度	X^2	p值
服務對象	1295	15	25.99*	.04
服務對象之年齡	1275	15	37.72**	.00
主要服務方式	1285	21	82.32***	.00
服務對象主要困擾項目	1259	39	68.85**	.00
優先選擇的輔導方式	1282	15	14.62	.48
最常使用管道	1270	18	24.89	.13

$^{**}p<.01$ $^{***}p<.001$

表 **4-2-3-5-2** 不同教育程度對「張老師」服務對象的認識之卡方檢定摘要表

服務對象	國中 n（%）	高中職 n（%）	專科大學 n（%）	研究所以上 n（%）	總和 n（%）	自由度	X^2	*p*值
學生	22	79	204	46	351	15	25.99*	.04
	1.7%	6.1%	15.8%	3.6%	27.1%			
一般社會大眾	79	146	489	146	860			
	6.1%	11.3%	37.8%	11.3%	66.4%			
父母親	4	3	17	3	27			
	0.3%	0.2%	1.3%	0.2%	2.1%			
學校輔導機構人員	2	6	11	1	20			
	0.2%	0.5%	0.8%	0.1%	1.5%			
社會輔導機構人員	6	7	15	1	29			
	0.5%	0.5%	1.2%	0.1%	2.2%			
企業界員工（如公司、行號）	1	1	3	3	8			
	0.1%	0.1%	0.2%	0.2%	0.6%			
總和	114	242	739	200	1295			
	8.8%	18.7%	57.1%	15.4%	100.0%			

*p<.05

表 **4-2-3-5-3** 不同教育程度對「張老師」服務對象年齡的認識之卡方檢定摘要表

服務對象	國中 n（%）	高中職 n（%）	專科大學 n（%）	研究所以上 n（%）	總和 n（%）	自由度	X^2	p值
兒童（12 歲以下）	3（0.2）	3（0.2）	5（0.4）	7（0.5）	18（1.4）	15	37.72**	.00
青少年（12-18 歲）	15（1.2）	79（6.2）	213（16.7）	46（3.6）	353（27.7）			
青年（19-30 歲）	10（0.8）	26（2.0）	68（5.3）	17（1.3）	121（9.5）			
壯年（31-50 歲）	8（0.6）	14（1.1）	47（3.7）	22（1.7）	91（7.1）			
老年（51 歲以上）	0（0.0）	2（0.2）	5（0.4）	0（0.0）	7（0.5）			
以上皆是	77（6.0）	116（9.1）	390（30.6）	102（8.0）	685（53.7）			
總和	113（8.9）	240（18.8）	728（57.1）	194（15.2）	1275（100.0）			

**p<.01

表 **4-2-3-5-3** 不同教育程度對「張老師」服務方式的認識之卡方檢定摘要表

服務方式	國中 n（%）	高中職 n（%）	專科大學 n（%）	研究所以上 n（%）	總和 n（%）	自由度	X^2	*p*值
個別輔導	4.4%	11.8%	40.3%	11.8%	68.4%	21	82.32***	.00
	11	22	52	11	96			
團體輔導	0.9%	1.7%	4.0%	0.9%	7.5%			
	1	9	21	5	36			
收費性專業諮商	0.1%	0.7%	1.6%	0.4%	2.8%			
	3	6	10	4	23			
訪視服務	0.2%	0.5%	0.8%	0.3%	1.8%			
	2	6	12	3	23			
轉介服務	0.2%	0.5%	0.9%	0.2%	1.8%			
	22	14	24	7	67			
舉辦或參與心理衛生演講、座談及研習之預防推廣活動	1.7%	1.1%	1.9%	0.5%	5.2%			
	5	20	72	15	112			
諮商與輔導訓練	0.4%	1.6%	5.6%	1.2%	8.7%			
	10	9	27	3	49			
在各類報章、刊物上撰寫「輔導專欄、信箱」	0.8%	0.7%	2.1%	0.2%	3.8%			
總和	111	238	736	200	1285			
	8.6%	18.5%	57.3%	15.6%	100.0%			

***p<.001

表 4-2-3-5-4 不同教育程度對「張老師」服務對象的主要困擾之卡方檢定摘要表

服務對象	國中 n（%）	高中職 n（%）	專科大學 n（%）	研究所以上 n（%）	總和 n（%）	自由度	X^2	p值
家庭問題	18 1.4%	40 3.2%	113 9.0%	42 3.3%	213 16.9%	39	68.85**	.00
兩性情感問題	8 0.6%	51 4.1%	167 13.3%	39 3.1%	265 21.0%			
人際關係問題	31 2.5%	34 2.7%	111 8.8%	29 2.3%	205 16.3%			
升學與學習問題	7 0.6%	5 0.4%	15 1.2%	1 0.1%	28 2.2%			
生涯輔導問題	4 0.3%	4 0.3%	3 0.2%	3 0.2%	14 1.1%			
自我與人生觀	10 0.8%	26 2.1%	79 6.3%	15 1.2%	130 10.3%			
性問題	1 0.1%	1 0.1%	4 0.3%	1 0.1%	7 0.6%			
生理健康問題	3 0.2%	1 0.1%	11 0.9%	1 0.1%	16 1.3%			
心理健康問題	17 1.4%	44 3.5%	150 11.9%	38 3.0%	249 19.8%			
法律諮詢問題	0 0.0%	3 0.2%	7 0.6%	1 0.1%	11 0.9%			
財務諮詢問題	2 0.2%	3 0.2%	6 0.5%	0 0.0%	11 0.9%			
精神疾患問題	3 0.2%	6 0.5%	22 1.7%	11 0.9%	42 3.3%			
危機問題	3 0.2%	4 0.3%	17 1.4%	4 0.3%	28 2.2%			
尋求資源問題	5 0.4%	12 1.0%	19 1.5%	4 0.3%	40 3.2%			
總和	112	234	724	189	1259			

8.9%	18.6%	57.5%	15.0%	100.0%

** p<.01

四、職業變項：

（一）不同職業解決困擾方式之關聯性分析：

結果發現不同職業在解決困擾方式上有顯著的關連性（X^2（63）=153.74，p<.001），顯示不同職業會影響解決困擾的方式。（詳見表4-2-4-1-1）

（二）不同職業與是否會尋求「張老師」協助之關聯性：

結果顯示不同職業與是否會尋求「張老師」協助有顯著的關連性（X^2（9）=67.67，p<.001）。（詳見表4-2-4-2-1）

（三）不同職業選擇「張老師」協助原因之關聯性：

結果發現不同職業與選擇「張老師」協助原因上沒有顯著的關連性（X^2（48）=50.88，p>.05），顯示不同職業不影響選擇「張老師」協助的原因。

（四）不同職業不選擇「張老師」協助原因之關聯性：

發現顯示不同職業不選擇「張老師」協助原因上有顯著的關連性（X^2（45）=81.29，p<.001），顯示不選擇「張老師」協助的原因因不同的職業有所影響。（詳見表4-2-4-4-1）

（五）不同職業對於「張老師」認識（包含服務對象、服務對象之年齡、主要服務方式、服務對象主要困擾項目、優先輔導方式與最常使用管道的）之關聯性：

結果發現不同職業對「張老師」的認識在各項目除了服務對象的年齡層之外，其他項目皆有顯著的關聯性，顯示不同職業對「張老師」的認識有所不同（詳見表4-2-4-5-1）

表 4-2-4-1-1 不同職業選擇解決困擾方式之卡方檢定摘要表

解決困擾方式	學生 n（%）	軍公教 n（%）	農林漁牧業 n（%）	勞工 n（%）	商業 n（%）	服務業 n（%）	自由業 n（%）	家管 n（%）	退休 n（%）	失業待業 n（%）	總和 n（%）	自由度	X^2	p值
自己解決	120（9.4）	65（5.1）	0（0）	39（3.0）	50（3.9）	65（5.1）	35（2.7）	43（3.4）	38（3.8）	20（1.6）	475（37.1）	63	153.74***	.000
尋求父母或是親人協助	119（9.3）	43（3.4）	1（0.1）	30（2.3）	38（3.0）	67（5.2）	8（0.6）	45（3.5）	8（0.6）	7（0.5）	366（28.5）			
尋求朋友或是同學協助	142（11.1）	42（3.3）	3（0.2）	21（1.6）	26（2.0）	78（6.1）	10（0.8）	27（2.1）	6（0.5）	6（0.5）	361（28.2）			
尋求學校輔導老師協助	8（0.6）	0（0）	0（0）	1（0.1）	0（0）	2（0.2）	1（0.1）	1（0.1）	1（0.1）	0（0）	14（1.1）			
尋求學校老師（含導師）協助	2（0.2）	0（0）	0（0）	1（0.1）	0（0）	0（0）	0（0）	0（0）	0（0）	0（0）	3（0.2）			
尋求「張老師」機構協助	0（0）	5（0.4）	0（0）	6（0.5）	3（0.2）	4（0.3）	3（0.2）	2（0.2）	1（0.1）	4（0.3）	28（2.2）			
尋求諮商心理所協助	5（0.4）	3（0.2）	1（0.1）	1（0.1）	1（0.1）	4（0.3）	2（0.2）	1（0.1）	0（0）	0（0）	18（1.4）			
尋求醫療院所協助，如精神科	3（0.2）	1（0.1）	0（0）	2（0.2）	0（0）	2（0.2）	2（0.2）	5（0.4）	1（0.1）	1（0.1）	17（1.3）			
總和	399（31.1）	159（12.4）	5（0.4）	101（7.9）	118（9.2）	222（17.3）	61（4.8）	124（9.7）	55（4.3）	38（3.0）	1282（100）			

***p<.001

表 4-2-4-2-1 不同年齡層與是否會尋求「張老師」協助之卡方檢定摘要表

職業	會 n（%）	不會 n（%）	總和 n（%）	自由度	X^2	p值
學生	52 （4.1）	346 （27.0）	395 （31.0）	9	67.67***	.000
軍公教	51 （4.0）	109 （8.5）	160 （12.5）			
農林漁牧	0 （0）	5 （0.4）	5 （0.4）			
勞工	28 （2.2）	72 （5.6）	100 （7.8）			
商業	17 （1.3）	101 （7.9）	118 （9.2）			
服務業	40 （3.1）	182 （14.2）	222 （17.3）			
自由業	18 （1.4）	43 （3.4）	61 （4.8）			
家管	38 （3.0）	87 （6.8）	125 （9.8）			
退休	26 （2.0）	28 （2.2）	54 （4.2）			
失業待業	6 （0.5）	33 （2.6）	39 （3.0）			
總和	276 （21.5）	1006 （78.5）	1282 （100）			

***p<.001

表 4-2-4-3-1 不同職業不選擇「張老師」協助原因之卡方檢定摘要表

不選擇的原因	學生 n（%）	軍公教 n（%）	農林漁牧業 n（%）	勞工 n（%）	商業 n（%）	服務業 n（%）	自由業 n（%）	家管 n（%）	退休 n（%）	失業待業 n（%）	總和 n（%）	自由度	X^2	p值
不方便尋找	52（5.3）	14（1.4）	0（0）	7（0.7）	6（0.6）	4（0.4）	4（0.4）	8（0.8）	1（0.1）	5（0.5）	104（10.7）	45	81.29**	.001
時間可以解決問題	24（2.5）	7（0.7）	1（0.1）	8（0.8）	15（1.5）	4（0.4）	3（0.3）	10（1.0）	2（0.2）	7（0.7）	98（10.0）			
自己可以解決	170（17.4）	69（7.1）	3（0.3）	30（3.1）	51（5.2）	10（1.0）	28（2.8）	38（3.9）	20（2.0）	14（1.4）	527（54.0）			
沒有這類的訊息	70（7.2）	8（0.8）	0（0）	16（1.6）	22（2.3）	2（0.2）	3（0.3）	17（1.7）	3（0.3）	6（0.6）	70（17.4）			
擔心收費太高	6（0.6）	1（0.1）	0（0）	3（0.3）	0（0）	0（0）	2（0.2）	3（0.3）	0（0）	0（0）	19（1.9）			
我認為「張老師」（機構）人員不能幫我解決問題	14（1.4）	5（0.5）	1（0.1）	8（0.8）	8（0.8）	5（0.5）	2（0.2）	6（0.6）	0（0）	1（0.1）	58（5.9）			
總和	336（34.4）	104（10.7）	5（0.5）	151（15.5）	72（7.4）	177（18.1）	42（4.3）	82（8.4）	26（2.7）	33（3.4）	976（100）			

**p<.01

表 **4-2-4-5-1** 不同職業對「張老師」認識之卡方檢定摘要表

認識項目	n	自由度	X^2	p值
服務對象	1299	45	78.63**	.00
服務對象之年齡	1277	45	48.01**	.35
主要服務方式	1288	63	119.51***	.00
服務對象主要困擾項目	1262	117	183.54***	.00
優先選擇的輔導方式	1285	45	76.27**	.00
最常使用管道	1273	54	121.93***	.00

p<.01*p<.001

五、婚姻狀態變項

（一）不同婚姻狀態解決困擾方式之關聯性：

結果發現不同婚姻狀態在解決困擾方式上有顯著的關連性(X^2(21）=69.43，p<.001)，顯示不同婚姻狀態會影響解決困擾的方式，其中除未婚的主要傾向「尋求朋友或是同學協助」之外，其他婚姻狀態皆以「自己解決」為主。。(詳見表4-2-5-1-1)

表 4-2-5-1-1 不同婚姻狀態解決困擾方式之卡方檢定摘要表

解決困擾方式	已婚、再婚或同居 n（%）	未婚 n（%）	離婚或分居 n（%）	喪偶 n（%）	總和 n（%）	自由度	X^2	p值
自己解決	206（16.1）	252（19.7）	11（0.9）	8（0.6）	477（37.2）	21	69.43***	.000
尋求父母或是親人協助	152（11.9）	201（15.7）	9（0.7）	2（0.2）	364（28.4）			
尋求朋友或是同學協助	95（7.4）	255（19.9）	9（0.7）	2（0.2）	361（28.2）			
尋求學校輔導老師協助	2（0.2）	11（0.9）	1（0.1）	0（0）	14（1.1）			
尋求學校老師（含導師）協助	0（0）	3（0.2）	0（0）	0（0）	3（0.2）			
尋求「張老師」機構協助	14（1.1）	13（1.0）	1（0.1）	0（0）	28（2.2）			
尋求諮商心理所協助	6（0.5）	10（0.8）	1（0.1）	1（0.1）	18（1.4）			
尋求醫療院所協助，如精神科	7（0.5）	6（0.5）	2（0.2）	2（0.2）	17（1.3）			
總和	482（37.6）	751（58.6）	34（2.7）	15（1.2）	1282（100）			

***p<.001

（二）不同婚姻狀態與是否會尋求「張老師」協助之關聯性：

結果發現不同婚姻狀態與是否會尋求「張老師」協助有顯著的關連性（X^2（3）=27.46，p<.001），顯示婚姻狀態會影響是否會尋求「張老師」協助。（詳見表4-5-5-2-1）

表 4-5-5-2-1 不同婚姻狀態與是否會尋求「張老師」協助之卡方檢定摘要表

婚姻狀態	會 n（%）	不會 n（%）	總和 n（%）	自由度	X^2	p值
已婚、再婚或同居	139（10.8）	341（26.6）	480（37.4）	3	27.46***	.000
未婚	126（9.8）	625（48.8）	751（58.6）			
離婚或分居	6（0.5）	30（2.3）	36（2.8）			
喪偶	5（0.4）	10（0.8）	15（1.2）			
總和	276（21.3）	1006（78.5）	1282（100）			

***p<.001

（三）不同婚姻狀態選擇「張老師」協助原因之關聯性：

結果發現不同婚姻狀態選擇「張老師」協助原因上有顯著的關連性（X^2（18）=31.64，p<..05），顯示不同婚姻狀態會影響選擇「張老師」協助的原因。其中各種婚姻狀態選擇「張老師」協助的主要原因皆為「有專業的人員可以幫我解決問題」；而「已婚、再婚或同居」協婚姻狀態認為選擇「張老師」協助的次要原因為「形象很好」；「未婚」認為選擇「張老師」協助的次要原因為「免費服務」。（詳見表 4-5-5-3-1）

表 4-5-5-3-1 不同婚姻狀態選擇「張老師」協助原因之卡方檢定摘要表

選擇的原因	已婚、再婚或同居 n（%）	未婚 n（%）	離婚或分居 n（%）	喪偶 n（%）	總和 n（%）	自由度	X^2	*p*值
方便尋找	9（3.3）	14（5.1）	0（0）	1（0.4）	24（8.7）	18	31.64*	.02
能為我保密	11（4.0）	15（5.4）	0（0）	1（0.4）	27（9.8）			
形象很好	26（9.4）	7（2.5）	0（0）	0（0）	33（12.0）			
免費服務	13（4.7）	16（5.8）	1（0.4）	0（0）	30（10.9）			
有專業的人員可以幫我解決問題	72（26.1）	59（21.4）	3（1.1）	3（1.1）	137（49.6）			
服務親切	5（1.8）	6（2.2）	0（0）	0（0）	11（4.0）			
過去的經驗良好	3（1.1）	9（3.3）	2（0.7）	0（00）	14（5.1）			
總和	139（50.4）	126（45.7）	6（2.2）	5（1.8）	276（100）			

*p<..05

（四）不同婚姻狀態不選擇「張老師」協助原因之關聯性：

結果發現不同婚姻狀態與不選擇「張老師」協助原因上沒有顯著的關連性（X^2（15）=20.01，p>.05），顯示不選擇「張老師」協助原因不因婚姻狀態而有所影響。

（五）不同婚姻狀態對於「張老師」認識（包含服務對象、服務對象之年齡、主要服務方式、服務對象主要困擾項目、優先輔導方式與最常使用管道的）之關聯性：

結果發現不同婚姻狀態對「張老師」的認識除了在服務對象之年齡與最優先選擇的輔導方式沒有顯著的關連性之外，在服務對象之年齡、主要服務方式、服務對象主要困擾項目與最常使用管道等項目有顯著的關聯性，顯示不同婚姻狀態對「張老師」的認識有所不同。（詳見表4-3-4-4）

表 4-3-5-4 不同婚姻狀態對「張老師」認識之卡方檢定摘要表

認識項目	n	自由度	X^2	p值
服務對象	1299	15	59.62***	.00
服務對象之年齡	1278	15	22.06	.11
主要服務方式	1289	21	35.27*	.03
服務對象主要困擾項目	1262	39	57.31*	.03
優先選擇的輔導方式	1273	18	19.12	.38
最常使用管道	1287	15	52.35***	.00

*p<.05　***p<.001

六、家庭狀況變項

（一）不同家庭狀況解決困擾方式之關聯性：

結果發現不同家庭狀況在解決困擾方式上有顯著的關連性（X^2(21)=62.94，p<.001），顯示家庭狀況會影響解決困擾的方式。其中，除「三代同堂以上家庭」解決困擾的方式以「尋求父母或是親人協助」為主要方式之外，其他家庭狀況皆以「自己解決」為主；而「無小孩」家庭解決困擾的方式以「尋求朋友或是同學協助」為次要方式，「尋求父母或是親人協助」為次三方式；而「與小孩同住」及「與小孩分居」的家庭解決困擾的方式以「尋求父母或是親人協助」為次要方式，「尋求朋友或是同學協助」為次三方式尋求父母或是親人協助。（詳見表4-2-6-1-1）

表 4-2-6-1-1 不同家庭狀況解決困擾方式之卡方檢定摘要表

解決困擾方式	無小孩 n（%）	與小孩同住 n（%）	與小孩分居 n（%）	三代以上同堂 n（%）	總和 n（%）	自由度	X^2	p值
自己解決	253 （19.9）	160 （12.6）	22 （1.7）	38 （3.0）	473 （37.2）	21	62.94***	.000
尋求父母或是親人協助	194 （15.3）	110 （8.7）	11 （0.9）	46 （3.6）	361 （28.4）			
尋求朋友或是同學協助	249 （19.6）	65 （5.1）	9 （0.7）	35 （2.8）	358 （28.2）			
尋求學校輔導老師協助	9 （0.7）	4 （0.3）	0 （0）	1 （0.1）	14 （1.1）			
尋求學校老師（含導師）協助	2 （0.2）	0 （0）	1 （0.1）	0 （0）	3 （0.2）			
尋求「張老師」機構協助	14 （1.1）	6 （0.5）	4 （0.3）	4 （0.3）	28 （2.2）			
尋求諮商心理所協助	6 （0.5）	10 （0.8）	1 （0.1）	1 （0.1）	18 （1.4）			
尋求醫療院所協助，如精神科	11 （0.9）	6 （0.5）	1 （0.1）	0 （0）	16 （1.3）			
總和	738 （58.1）	358 （28.2）	50 （3.9）	125 （9.8）	1271 （100）			

***p<.001

（二）不同家庭狀況與是否會尋求「張老師」協助之關聯性：

結果顯示不同家庭狀況與是否會尋求「張老師」協助有顯著的關連性（X^2（3）=27.46，p<.001）。（詳見表4-2-6-2-1）

表 4-2-6-2-1 不同家庭狀況與是否會尋求「張老師」協助之卡方檢定摘要表

家庭狀況	會 n（%）	不會 n（%）	總和 n（%）	自由度	X^2	p值
無小孩	122（9.6）	615（48.4）	737（58.0）	3	43.24***	.000
與小孩同住	113（8.9）	245（19.3）	358（28.2）			
與小孩分居	19（6.9）	30（2.4）	49（3.9）			
三代以上同堂	20（1.6）	107（8.4）	127（10.0）			
總和	274（21.6）	997（78.4）	1271（100）			

***p<.001

（三）不同家庭狀況選擇「張老師」協助原因之關聯性：

結果發現不同家庭狀況與選擇「張老師」協助原因上沒有顯著的關連性（X^2（18）=21.46，p>.05），顯示家庭狀況不影響選擇「張老師」協助原因。

（四）不同家庭狀況不選擇「張老師」協助原因之關聯性：

結果發現不同婚姻狀態與不選擇「張老師」協助原因上沒有顯著的關連性（X^2（15）=16.60，p>.05），顯示家庭狀況不影響不選擇「張老師」協助原因。

（五）不同家庭狀況對於「張老師」認識（包含服務對象、服務對象之年齡、主要服務方式、服務對象主要困擾項目、優先輔導方式與最常使用管道的）之關聯性：

結果顯示不同家庭狀況對「張老師」的認識除了在服務對象主要困擾項目、最優先選擇的輔導方式最常使用管道等項目沒有顯著的關連性之外，在服務對象、服務對象之年齡與主要服務方式等項目有顯著的關聯性，顯示家庭狀況對於「張老師」的認識有所不同。（詳見表4-2-6-5-1）

表 4-2-6-1-1 不同家庭狀況對「張老師」認識之卡方檢定摘要表

認識項目	n	自由度	X^2	p值
服務對象	1287	15	52.35***	.00
服務對象之年齡	1266	15	38.13**	.00
主要服務方式	1277	21	40.69**	.01
服務對象主要困擾項目	1250	39	52.31	.08
優先選擇的輔導方式	1273	15	14.39	.50
最常使用管道	1262	18	17.12	.52

** p<.01*** p<.001

七、居住地區變項

（一）不同居住地區解決困擾方式之關聯性：

結果發現不同居住地區在解決困擾方式上沒有顯著的關連性(X^2(21）=24.82，p>.05），顯示居住地區不影響解決困擾的方式。

（二）不同居住地區與是否會尋求「張老師」協助之關聯性：

結果發現不同居住地區與是否會尋求「張老師」協助有顯著的關連性（X^2（3）= 11.84，p<.001），顯示居住地區影響是否會尋求「張老師」協助。（詳見表4-2-7-2-1）

表 4-2-7-2-1 不同家庭狀況與是否會尋求「張老師」協助之卡方檢定摘要表

居住地區	會 n（%）	不會 n（%）	總和 n（%）	自由度	X^2	p值
北部地區	171 （13.3）	537 （41.9）	708 （55.2）	3	11.84**	.008
中部地區	59 （4.6）	262 （20.4）	321 （25.0）			
南部地區	29 （2.3）	168 （13.1）	197 （15.4）			
東部地區	16 （1.2）	40 （3.1）	56 （4.4）			
總和	275 （21.5）	1007 （78.5）	1282 （100）			

**p<.01

（三）不同居住地區選擇「張老師」協助原因之關聯性：

結果發現不同居住地區選擇「張老師」協助原因上有顯著的關連性（X^2（18）=32.52，$p< .05$），顯示居住地區會影響選擇「張老師」協助的原因，其中各地區選擇「張老師」協助的主要原因皆為「有專業的人員可以幫我解決問題」；北部地區以「形象很好」為次要的原因；中部地區之次要原因為「方便尋找」與「能為我保密」；北部地區以「形象很好」為次要的原因；南部地區之次要原因為「免費服務」。（詳見表4-2-7-3-1）

表 4-2-7-3-1 不同居住地區選擇「張老師」協助原因之卡方檢定摘要表

選擇的原因	北部地區 n（%）	中部地區 n（%）	南部地區 n（%）	東部地區 n（%）	總和 n（%）	自由度	X^2	p值
方便尋找	12（4.4）	8（2.9）	1（0.4）	3（1.1）	24（8.7）	18	32.52*	.02
能為我保密	11（4.0）	8（2.9）	6（2.2）	2（0.7）	27（9.8）			
形象很好	23（8.4）	6（2.2）	3（1.1）	1（0.4）	33（12.0）			
免費服務	19（6.9）	4（1.5）	7（2.5）	0（0）	30（10.9）			

有專業的人員可以	91	29	10	6	136
幫我解決問題	（33.1）	（10.5）	（3.6）	（2.2）	（49.5）
服務親切	6	2	0	3	11
	（2.2）	（0.7）	（0）	（1.1）	（4.0）
過去的經驗良好	6	2	2	1	14
	（3.3）	（0.7）	（0.7）	（0.4）	（5.1）
總和	171	59	29	16	275
	（62.2）	（21.5）	（10.5）	（5.8）	（100）

****p<.001

（四）不同居住地區不選擇「張老師」協助原因之關聯性：

結果發現不同居住地區與不選擇「張老師」協助原因上沒有顯著的關連性（X^2（15）=24.44，p>.05），顯示居住地區不影響不選擇「張老師」協助的原因。

（五）不同居住地區對於「張老師」之認識（包含服務對象、服務對象之年齡、主要服務方式、服務對象主要困擾項目、優先輔導方式與最常使用管道的）之關聯性：

結果顯示不同居住地區對「張老師」的認識除了在服務對象主要困擾項目、最優先選擇的輔導方式最常使用管道等項目沒有顯著的關連性之外，在服務對象、服務對象之年齡與主要服務方式等項目有顯著的關聯性。（詳見表4-2-7-5-1）

表 4-2-7-5-1 不同居住地區對「張老師」認識之卡方檢定摘要表

認識項目	n	自由度	X^2	p值
服務對象	1281	15	20.72	.15
服務對象之年齡	1260	15	29.40**	.00
主要服務方式	1271	21	43.40**	.00
服務對象主要困擾項目	1245	39	41.80	.35
優先選擇的輔導方式	1268	15	17.46	.29
最常使用管道	1261	18	39.60**	.00

$^{**}p<.01$

第三節　不同個人背景變項之社會大眾對於「張老師」整體感受、服務功能、助人期待與專業倫理之觀點的差異情況。

一、性別變項：結果發現不同性別在「張老師」整體感受、服務功能、助人期待與專業倫理上均沒有達到顯著差異，顯示性別對於「張老師」整體感受、服務功能、助人期待與專業倫理上均沒有顯著差異。（詳見表 4-3-1-1）

表 4-3-1-1 不同性別在「張老師」整體感受、服務功能、助人期待與專業倫理之差異比較

變項	男性		女性		t	p
	M	SD	M	SD		
整體感受	29.12	6.91	28.28	7.14	1.87	.06
服務功能	38.43	9.18	35.49	8.78	1.65	.10

助人期待	29.12	6.91	28.28	7.14	1.87	.06
專業倫理	29.12	6.91	28.28	7.14	1.87	.06

二、年齡變項：結果發現不同年齡層在「張老師」整體感受、服務功能、助人期待與專業倫理上沒有達到顯著差異，顯示不同年齡層對於「張老師」整體感受、服務功能、助人期待與專業倫理上均沒有顯著差異。（詳見表4-3-2-1與表4-3-2-2）

表 4-3-2-1 不同年齡層在「張老師」整體感受、服務功能、助人期待與專業倫理之描述性統計量

檢定變項	年級	個數	平均數	標準差
整體感受	20歲以下	171	60.74	14.83
	21-30歲	432	61.20	15.49
	31-40歲	229	61.40	16.85
	41-50歲	191	62.20	15.16
	51-60歲	117	63.11	15.33
	61-65歲	26	65.00	14.32
	66歲以上	16	61.50	20.82
服務功能	20歲以下	171	35.56	8.63
	21-30歲	440	35.48	8.88
	31-40歲	231	35.87	9.08
	41-50歲	192	36.30	8.58
	51-60歲	116	35.63	8.12
	61-65歲	25	38.28	13.18
	66歲以上	16	34.69	10.87

助人期待	20歲以下	173	54.26	14.13
	21-30歲	441	56.14	13.23
	31-40歲	229	56.13	13.99
	41-50歲	192	57.20	12.71
	51-60歲	109	54.55	12.32
	61-65歲	23	59.00	11.54
	66歲以上	15	52.40	18.40
專業倫理	20歲以下	176	27.97	6.87
	21-30歲	443	28.25	7.26
	31-40歲	234	28.56	7.33
	41-50歲	197	29.49	6.70
	51-60歲	118	28.63	6.81
	61-65歲	28	29.36	6.34
	66歲以上	15	26.73	8.36

表 4-3-2-2 不同年齡層在「張老師」整體感受、服務功能、助人期待與專業倫理之變異數分析摘要表

檢定變項	變異來源	平方和	自由度	平均平方和	F	p	事後比較 LSD法
整體感受	組間	842.49	6	140.41	.57	.75	n.s.
	組內	288050.27	1175	245.15			
	總和	288892.76	1181				
服務功能	組間	279.56	6	46.59	.59	.74	n.s.
	組內	93822.20	1184	79.24			
	總和	94101.76	1190				
助人期待	組間	1432.34	6	238.72	1.33	.24	n.s.
	組內	210852.27	1175	179.45			

	總和	212284.61	1181				
專業倫理	組間	340.66	6	56.78	1.13	.34	n.s.
	組內	60361.78	1204	50.13			
	總和	60702.44	1210	56.78			

三、教育程度變項：結果發現不同教育程度在「張老師」整體感受、服務功能、助人期待與專業倫理上均達到顯著差異，其中研究所以上的分數顯著大於高中職的分數，顯示不同教育程度對於「張老師」整體感受、服務功能、助人期待與專業倫理等項度上有所不同。（詳見表4-3-3-1、表4-3-3-2）各項度分述如下：

1. 整體感受：以研究所以上的分數為最高（M=64.12，SD=13.60），高中職為最低（M=59.86，SD=16.33），研究所以上的分數顯著大於高中職。
2. 服務功能：以研究所以上的分數為最高（M=37.41，SD=9.41），高中職為最低（M=34.82，SD=9.23），研究所以上的分數顯著大於高中職。
3. 助人期待：以研究所以上的分數為最高（M=58.26，SD=11.12），高中職為最低（M=54.27，SD=14.22），研究所以上的分數顯著大

於高中職。

4. 專業倫理：以研究所以上的分數為最高（M=29.83，SD=6.11），高中職為最低（M=27.43，SD=7.40），研究所以上的分數顯著大於高中職。

表 4-3-3-1 不同教育程度在「張老師」整體感受、服務功能、助人期待與專業倫理之描述性統計量

檢定變項	教育程度	個數	平均數	標準差
整體感受	國中（含）以下	102	62.68	13.21
	高中、職（含肄）	201	59.86	16.33
	專科、大學（含肄業）	684	61.25	16.24
	研究所以上（含肄業）	196	64.12	13.60
服務功能	國中（含）以下	98	36.55	8.38
	高中、職（含肄）	204	34.82	9.23
	專科、大學（含肄業）	692	35.47	8.68
	研究所以上（含肄業）	197	37.41	9.41

助人期待	國中（含）以下	100	55.00	14.37
	高中、職（含肄）	198	54.27	14.22
	專科、大學（含肄業）	695	55.85	13.59
	研究所以上（含肄業）	190	58.26	11.12
專業倫理	國中（含）以下	102	28.57	6.34
	高中、職（含肄）	215	27.43	7.40
	專科、大學（含肄業）	701	28.49	7.29
	研究所以上（含肄業）	192	29.83	6.11

表 4-3-3-2 不同教育程度在「張老師」整體感受、服務功能、助人期待與專業倫理之變異數分析摘要表

檢定變項	變異來源	平方和	自由度	平均平方和	F	p	事後比較
整體感受	組間	2058.29	3	686.10	2.82	.038*	研究所以上>高中、職
	組內	287251.94	1179	243.64			
	總和	289310.23	1182				
服務功能	組間	832.978	3	277.66	3.53	.015*	研究所以上>高中、職
	組內	93492.53	1187	78.76			
	總和	94325.50	1190				
助人期待	組間	1663.16	3	554.39	3.09	.03*	研究所以上>高
	組內	211718.67	1179	179.58			

	總和	213381.82	1182				中、職
專業倫理	組間	588.67	3	196.23	3.94	.01**	研究所以上>高中、職
	組內	60139.41	1206	49.87			
	總和	60728.10	1209				

*p<.05 **p<.01

四、職業變項：結果發現不同職業除了在「張老師」助人期待沒有達到顯著差異之外，整體感受、服務功能、與專業倫理上均達到顯著差異，顯示不同職業在「張老師」整體感受、服務功能、與專業倫理等項度上有所不同。（詳見表 4-3-4-1、表 4-3-4-2）各項度分述如下：

1. 整體感受：以退休的分數為最高（M=68.53，SD=13.13），高中職為最低（M=58.36，SD=16.04），退休的分數顯著大於學生、商業務業、自由業與家管。
2. 服務功能：以退休的分數為最高（M=39.43，SD=10.50），農、林、漁、牧業為最低（M=29.40，SD=2.88），軍公教的分數顯著大於自由業與家管。
3. 專業倫理：以退休的分數為最高（M=31.44，SD=5.61），農、林、漁、牧業為最低（M=20.80，SD=7.05），學生的分數顯著大於農、

林、漁、牧業。

表 4-3-4-1 不同職業在「張老師」整體感受、服務功能、助人期待與專業倫理之描述性統計量

檢定變項	職業	個數	平均數	標準差
整體感受	學生	385	61.55	15.23
	軍、公、教	153	64.39	14.36
	農、林、漁、牧業	5	61.00	11.73
	勞工	87	63.95	15.55
	商業	107	60.03	16.23
	服務業	210	59.85	15.86
	自由業	54	58.39	16.04
	家管	97	58.66	15.82
	退休	49	68.53	16.13
	失業、待業	37	63.51	17.23
服務功能	學生	385	35.65	8.75

	軍、公、教	151	36.70	7.88
	農、林、漁、牧業	5	29.40	2.88
	勞工	92	37.49	8.83
	商業	108	35.19	9.79
	服務業	213	35.27	8.56
	自由業	56	33.80	9.01
	家管	95	34.17	9.07
	退休	49	39.43	10.50
	失業、待業	38	36.63	9.58
助人期待	學生	386	55.44	13.57
	軍、公、教	149	57.97	12.28
	農、林、漁、牧業	5	42.80	4.66
	勞工	88	57.63	14.34
	商業	110	54.45	14.14
	服務業	210	55.90	13.46
	自由業	54	54.83	13.05
	家管	98	54.42	13.31
	退休	46	58.07	13.22
	失業、待業	38	57.21	12.89
專業倫理	學生	392	28.15	6.92
	軍、公、教	151	29.58	7.00
	農、林、漁、牧業	5	20.80	7.05
	勞工	92	29.68	7.53
	商業	110	28.00	7.43
	服務業	216	28.24	7.03
	自由業	54	28.26	7.26
	家管	107	27.50	7.06
	退休	48	31.44	5.61
	失業、待業	37	29.38	7.18

表 4-3-4-2 不同職業在「張老師」整體感受、服務功能、助人期待與專業倫理之變異數分析摘要表

檢定變項	變異來源	平方和	自由度	平均平方和	F	p	事後比較
整體感受	組間	6471.14	9	719.02	2.98	.002**	退休>學生、商業務業、自由業與家管
	組內	283119.84	1174	241.16			
	總和	289590.98	1183				
服務功能	組間	1843.21	9	204.801	2.62	.005**	軍公教>自由業與家管
	組內	92492.72	1182	78.251			
	總和	94335.93	1191				

助人期待	組間	2631.11	9	292.35	1.63	.10	n.s.
	組內	211103.10	1174	179.82			
	總和	213734.21	1183				
專業倫理	組間	1243.84	9	138.20	2.79	.003**	學生>農、林、漁、牧業
	組內	59549.91	1202	49.54			
	總和	60793.75	1211				

**p<.01

五、婚姻變項：結果發現不同婚姻狀態在「張老師」整體感受、服務功能、助人期待與專業倫理上沒有達到顯著差異，顯示「張老師」整體感受、服務功能、助人期待與專業倫理等項度不會因為婚姻狀態而有所差異。（詳見表 4-3-5-1、表 4-3-5-2）

表 4-3-5-1 不同婚姻狀態在「張老師」整體感受、服務功能、助人期待與專業倫理之描述性統計量

檢定變項	婚姻狀態	個數	平均數	標準差
整體感受	已婚、再婚或同居	433	62.68	15.88
	未婚	709	61.11	15.34
	離婚或分居	32	60.19	16.42
	喪偶	12	56.33	21.33
服務功能	已婚、再婚或同居	434	36.39	9.13

	未婚	717	35.51	8.72
	離婚或分居	31	33.84	8.74
	喪偶	12	33.50	10.57
助人期待	已婚、再婚或同居	425	56.32	13.38
	未婚	721	55.91	13.29
	離婚或分居	30	51.43	13.95
	喪偶	9	47.67	22.96
專業倫理	已婚、再婚或同居	443	28.88	7.13
	未婚	726	28.38	7.03
	離婚或分居	32	27.97	7.39
	喪偶	12	24.92	7.77

表 **4-3-5-2** 不同婚姻狀態在「張老師」整體感受、服務功能、助人期待與專業倫理之變異數分析摘要表

檢定變項	變異來源	平方和	自由度	平均平方和	F	p	事後比較
整體感受	組間	1066.78	3	355.60	1.45	.23	n.s.
	組內	288979.25	1182	244.48			
	總和	290046.03	1185				
服務功能	組間	394.53	3	131.51	1.67	.17	n.s.
	組內	94097.81	1190	79.07			
	總和	94492.34	1193				
助人期待	組間	1283.18	3	427.73	2.37	.07	n.s.

	組內	212889.81	1181	180.26			
	總和	214172.98	1184				
專業倫理	組間	237.35	3	79.18	1.58	.19	n.s.
	組內	60645.65	1209	50.16			
	總和	60883.00	1212				

六、家庭變項：結果發現不同家庭狀態在「張老師」整體感受、服務功能、助人期待與專業倫理上沒有達到顯著差異，顯示「張老師」整體感受、服務功能、助人期待與專業倫理等項度不會因為家庭狀態而有所差異。（詳見表 4-3-6-1、表 4-3-6-2）

表 4-3-6-1 不同家庭狀態在「張老師」整體感受、服務功能、助人期待與專業倫理之描述性統計量

檢定變項	家庭狀態	個數	平均數	標準差
整體感受	無小孩	696	61.19	15.53
	與小孩同住	316	62.52	15.53
	與小孩分居	41	64.49	17.08
	三代以上同堂	121	61.06	16.07

服務功能	無小孩	704	35.48	8.872
	與小孩同住	320	36.41	9.074
	與小孩分居	39	36.21	8.84
	三代以上同堂	120	35.64	8.67
助人期待	無小孩	704	55.73	13.15
	與小孩同住	309	56.05	13.53
	與小孩分居	41	56.54	13.59
	三代以上同堂	120	56.33	14.87
專業倫理	無小孩	712	28.29	7.03
	與小孩同住	326	28.95	7.05
	與小孩分居	44	28.89	6.81
	三代以上同堂	120	28.60	7.68

表 4-3-6-2 不同家庭狀態在「張老師」整體感受、服務功能、助人期待與專業倫理之變異數分析摘要表

檢定變項	變異來源	平方和	自由度	平均平方和	F	p	事後比較
整體感受	組間	760.47	3	253.49	1.04	.38	n.s.
	組內	286306.65	1170	244.71			
	總和	287067.12	1173				
服務功能	組間	199.81	3	66.60	.84	.47	n.s.
	組內	93512.73	1179	79.32			
	總和	93712.54	1182				

助人期待	組間	65.52	3	21.84	.12	.95	n.s.
	組內	211563.36	1170	180.8			
	總和	211628.88	1173				
專業倫理	組間	104.56	3	34.85	.69	.56	n.s.
	組內	60259.19	1198	50.30			
	總和	60363.75	1201				

七、居住地區變項：結果發現不同居住地區除了「張老師」服務功能與專業倫理沒有達到顯著差異之外，整體感受與助人期待上皆有達到顯著差異，顯示「張老師」整體感受與助人期待會因為居住地區的不同而有所差異，其中東部地區的分數為最高。（詳見表 4-3-7-1、表 4-3-7-2）各項度分述如下：

1. 整體感受：以東部地區的分數為最高（M=66.45，SD=13.13），南部地區為最低（M=59.40，SD=14.75），東部地區分數顯著大於北部地區、中部地區、南部地區。
2. 助人期待：以東部地區的分數為最高（M=39.43，SD=10.50），南部地區為最低（M=27.96，SD=7.19），東部地區分數顯著大於北部

地區、中部地區、南部地區。

表 4-3-7-1 不同居住地區在「張老師」整體感受、服務功能、助人期待與專業倫理之描述性統計量

檢定變項	居住地區	個數	平均數	標準差
整體感受	北部地區	638	61.63	15.78
	中部地區	297	61.79	15.92
	南部地區	181	59.40	14.75
	東部地區	56	66.45	13.13
服務功能	北部地區	652	35.88	9.01
	中部地區	292	35.84	9.01

	南部地區	184	34.61	8.45
	東部地區	53	37.79	7.52
助人期待	北部地區	643	56.09	13.25
	中部地區	295	55.60	13.94
	南部地區	183	54.12	13.59
	東部地區	53	60.02	11.14
專業倫理	北部地區	662	28.60	7.07
	中部地區	301	28.31	7.12
	南部地區	187	27.96	7.19
	東部地區	53	30.55	5.72

表 4-3-7-2 不同居住地區在「張老師」整體感受、服務功能、助人期待與專業倫理之變異數分析摘要表

檢定變項	變異來源	平方和	自由度	平均平方和	F	p	事後比較
整體感受	組間	2196.65	3	732.22	3.03	.029*	東部>北部、中部、南部
	組內	282207.08	1168	241.62			
	總和	284403.72	1171				
服務功能	組間	471.80	3	157.27	2.00	.11	n.s.
	組內	92404.42	1177	78.51			
	總和	92876.22	1180				

助人期待	組間	211467.93	3	507.68	2.83	.037*	東部>北部、中部、南部
	組內	211467.93	1170	179.44			
	總和	211467.93	1173				
專業倫理	組間	295.16	3	98.39	1.98	.12	n.s.
	組內	59579.39	1199	49.69			
	總和	59874.55	1202				

*p<.05

第四節　「社會大眾」於不同個人背景變項，對於「張老師」工作人員之感受與助人期待與實質晤談後的差異情況。

一、不同個人背景變項「社會大眾」，對於「張老師」工作人員之感受差異情況。

（一）　性別變項：

結果發現不同性別對於工作人員之感受各項度沒有達到顯著的差異，顯示對於「張老師」工作人員之感受不會因為性別而有所差異。（詳見表4-4-1-1-1）

表 4-4-1-1-1 不同性別在對於「張老師」工作人員感受之差異比較

變項	男性	女性	t	p

	M	SD	M	SD		
對工作人員的感受	79.19	16.50	76.11	17.33	1.37	.17

（二） 年齡變項：

結果發現不同年齡層對於工作人員之感受各項度沒有達到顯著的差異，顯示對於「張老師」工作人員之感受不會因為年齡而有所差異。（詳見表4-4-1-2-1、4-4-1-2-2）。

表 4-4-1-2-1 不同年齡層對於「張老師」工作人員感受之描述性統計量

檢定變項	年級	個數	平均數	標準差
對工作人員的感受	20歲以下	14	78.29	19.66
	21-30歲	122	77.44	16.71
	31-40歲	62	74.56	19.97

	41-50歲	49	78.27	14.12
	51-60歲	25	76.32	14.27
	61-65歲	4	86.50	15.15
	66歲以上	5	75.20	25.95

表 4-4-1-2-2 不同年齡層對於「張老師」工作人員感受之變異數分析摘要表

檢定變項	變異來源	平方和	自由度	平均平方和	F	p	事後比較
對工作人員的感受	組間	881.92	6	146.99	.50	.81	n.s.
	組內	80992.99	274	295.59			
	總和	81874.91	280				

（三）　教育程度變項：

結果發現不同教育程度對於工作人員之感受各項度沒有達到顯著的差異，顯示對於「張老師」工作人員之感受不會因為教育程度而有所差異。(詳見表4-4-1-3-1、表4-4-1-3-2)。

表 4-4-1-3-1 不同教育程度對於「張老師」工作人員感受之描述性統計量

檢定變項	年級	個數	平均數	標準差
對工作人員的感受	國中（含）以下	7	80.71	11.21
	高中、職(含肄)	24	77.54	19.84

	專科、大學（含肄業）	169	77.07	17.20
	研究所以上（含肄業）	81	76.42	16.75
	總和	281	77.01	17.12

表 4-4-1-3-2 不同教育程度對於「張老師」工作人員感受之變異數分析摘要表

檢定變項	變異來源	平方和	自由度	平均平方和	F	p	事後比較
對工作人員的感受	組間	131.57	3	43.86	.15	.93	n.s.
	組內	81951.40	277	295.85			
	總和	82082.97	280				

（四）　職業變項：

結果發現不同職業對於「張老師」工作人員之感受有達到顯著的差異，顯示對於「張老師」工作人員之感受會因為不同職業而有所差異，其中，以失業待業的分數最高（M=87.00，SD=9.03），農林漁牧業的分數最低（M=61.50，SD=19.09），而學生、軍公教顯著大於服務業，失業待業顯著大於農林漁牧業、服務業、家管，勞工、退休顯著大於服務業。（詳見表4-4-1-4-1、表4-4-1-4-2）

表 4-4-1-4-1 不同職業對於「張老師」工作人員感受之描述性統計量

檢定變項	年級	個數	平均數	標準差
對工作人員的感受	學生	75	77.39	16.04
	軍、公、教	56	79.77	17.04
	農、林、漁、牧業	2	61.50	19.09
	勞工	26	79.50	13.42
	商業	17	77.18	13.38
	服務業	47	71.17	21.18
	自由業	17	74.65	17.77
	家管	14	70.50	17.18
	退休	15	81.87	17.07
	失業、待業	12	87.00	9.03
	總和	281	77.03	17.13

表 4-4-1-4-2 不同職業對於「張老師」工作人員感受之變異數分析摘要表

檢定變項	變異來源	平方和	自由度	平均平方和	F	p	事後比較
對工作人員的感受	組間	4921.72	9	546.86	1.92	.05*	學生、軍公教>服務業
	組內	77232.99	271	284.99			

總和	82154.71	280			失業待業>農林漁牧業、服務業、家管 勞工、退休>服務業

*p<.05

（五）　婚姻狀態變項：

因喪偶之個數過少故此項排除計算，將結果發現不同婚姻狀態對於工作人員之感受各項度皆未達到顯著的差異，顯示對於「張老師」工作人員之感受不會因為婚姻狀態而有所差異。（詳見表4-4-1-5-1、表

4-4-1-5-2）

表 4-4-1-5-1 不同婚姻狀態對於「張老師」工作人員感受之描述性統計量

檢定變項	年級	個數	平均數	標準差
對工作人員的感受	已婚、再婚或同居	99	76.94	17.16
	未婚	175	76.94	17.24
	離婚或分居	7	80.00	15.72
	總和	282	77.04	17.10

表 4-4-1-5-2 不同婚姻狀態對於「張老師」工作人員感受之變異數分析摘要表

檢定變項	變異來源	平方和	自由度	平均平方和	F	p	事後比較
對工作人員的感受	組間	112.42	3	37.47	.13	.94	n.s.
	組內	82051.06	278	295.15			
	總和	82163.49	281				

（六） 家庭狀況變項：

結果發現不同家庭狀況對於工作人員之感受各項度皆未達到顯著的差異，顯示對於「張老師」工作人員之感受不會因為家庭狀況而有所差異。（詳見表4-4-1-6-1、表4-4-1-6-2）

表 **4-4-1-6-1** 不同家庭狀況對於「張老師」工作人員感受之描述性統計量

檢定變項	年級	個數	平均數	標準差
對工作人員的感受	無小孩	176	77.39	17.06
	與小孩同住	77	77.26	16.61
	與小孩分居	14	70.43	20.85
	三代以上同堂	13	77.38	17.98
	總和	280	77.00	17.15

表 **4-4-1-6-2** 不同家庭狀況對於「張老師」工作人員感受之變異數分析摘要表

檢定變項	變異來源	平方和	自由度	平均平方和	F	p	事後比較
對工作人員的感受	組間	637.96	637.96	212.65	. 21	.54	n.s.
	組內	81453.04	81453.04	295.12			
	總和	82091.00	82091.00				

（七） 居住地區變項：

結果發現不同居住地區對於工作人員之感受達到顯著的差異，顯示對於「張老師」工作人員之感受會因為居住地區而有所差異，其中，以東部地區的分數最高（M=87.79，SD=8.44），南部地區的分數最低

（M=73.41，SD=17.20），而東部地區分數顯著大於中部、北部、南部地區。（詳見表4-4-1-7-1、表4-4-1-7-2）

表 4-4-1-7-1 同居住地區對於「張老師」工作人員感受之描述性統計量

檢定變項	年級	個數	平均數	標準差
對工作人員的感受	北部地區	172	76.26	17.16
	中部地區	42	78.21	18.71
	南部地區	44	73.41	17.20
	東部地區	19	87.79	8.44
	總和	277	76.90	17.20

表 4-4-1-7-2 不同居住地區對於「張老師」工作人員感受之變異數分析摘要表

檢定變項	變異來源	平方和	自由度	平均平方和	F	p	事後比較
對工作人員的感受	組間	2931.87	3	977.290	.39*	.02	東部>中部、北部、南部
	組內	78720.09	273	288.352			
	總和	81651.96	276				

*p<.05

二、社會大眾對於「張老師」助人期待與實際效果之差異比較

結果發現晤談前的期待與晤談後的幫助有達到顯著的差異（t=3.75，*p*<.001），其中期待的分數顯著大於實質的幫助，顯示晤談前的期待大於晤談後的實質幫助，而在量表之各項度上，晤談潛得期待分數皆

大於晤談後的實質幫助。（詳見表4-4-2-1、表4-4-2-2、表4-4-2-3）

表 4-4-2-1 接受晤談前對「張老師」助人期待的平均分數

項目	個數	平均數	標準差
能減少擔心與焦慮	147	5.12	1.09
能瞭解自己內心真實的想法和感受	147	5.16	1.06
能從多方面來考慮事情	147	5.07	1.08
能洞察自己困擾的原因	147	5.21	0.99
能對自己能力、興趣、個性更深入的認識	147	5.07	0.94
能瞭解與接納別人與我不同的看法或做法	147	5.07	1.02
能增加解決問題的決心	147	5.10	1.09
能得到問題解決的知識或資源	147	5.09	1.07
能瞭解自己觀念的不一致或知行不一的矛盾與衝突	146	5.12	1.06
能得到解決問題的技巧與方法	147	5.09	1.13
能傾訴困難與苦惱	147	5.29	0.96
能得到支持與肯定	147	5.24	1.04
總分平均	146	5.13	0.91

表 4-4-2-2 接受晤談後對「張老師」實際晤談感受的平均分數

項目	個數	平均數	標準差
能減少擔心與焦慮	144	4.95	1.14
能瞭解自己內心真實的想法和感受	143	4.96	1.23

能從多方面來考慮事情	143	4.91	1.17
能洞察自己困擾的原因	144	4.99	1.13
能對自己能力、興趣、個性更深入的認識	144	4.81	1.22
能瞭解與接納別人與我不同的看法或做法	144	4.93	1.14
能增加解決問題的決心	144	4.87	1.18
能得到問題解決的知識或資源	143	4.91	1.14
能瞭解自己觀念的不一致或知行不一的矛盾與衝突	144	4.94	1.11
能得到解決問題的技巧與方法	144	4.85	1.26
能傾訴困難與苦惱	142	5.16	1.05
能得到支持與肯定	144	5.09	1.09
總分平均	139	4.97	1.04

表4-4-2-3社會大眾對於「張老師」助人期待與實際效果之t考驗摘要表

	變項	個數	平均數	標準差	t值	P值	比較
晤談成效	晤談前的期待	137	5.16	.91	3.75 ***	.00	後<前
	晤談後的幫助	137	4.96	1.05			

***p<.001

第五節　「社會大眾」對於「張老師」之「整體感受」、「助人期待」與「專業倫理」等變項之間的關聯性與對專業形象的預測力。

本節將進行「社會大眾」對於「張老師」之「整體感受」、「服務功能」、「助人期待」、「工作人員感受」、「晤談後實質幫助」與「專業倫理」等變項之間的關聯性與對專業形象及專業預期的預測力。其中，「專業形象」包含「整體感受量表」、「服務功能量表」及「專業倫理守則量表」；「專業期待」包含「工作人員感受量表」、「助人期待量表」及「晤談後實質幫助量表」。

（一） 「張老師」專業形象各項度之相關性：

經 Pearson 積差相關分析結果顯示（表 4-5-1-1），「張老師」專業形象與「整體感受」的相關性為 0.96($p<0.01$)，呈現顯著高度正相關；「張老師」專業形象與「服務功能」的相關性為 0.94$p<0.01$)，呈現顯著高度正相關；「張老師」專業形象與「專業倫理」的相關性為 0.88($p<0.01$)，呈現顯著高度正相關。其中關聯性最高的為「整體感受」與「服務功能」。

（二） 「張老師」專業期待各項度之相關性：

經 Pearson 積差相關分析結果顯示（表 4-5-2-1），「張老師」專業期待與「助人期待」的相關性為 0.95($p<0.01$)，呈現顯著高度正相關；「張老師」專業期待與「晤談後實質幫助」的相關性為 0.96($p<0.01$)，呈現顯著高度正相關；「張老師」專業期待與「工作人員感受」的相關性為 0.95($p<0.01$)，呈現顯著高度正相關。其中關聯性最高的為「晤談後實質幫助」，顯示與「張老師」實際接觸後的感受對於專業期待的重要。

表 4-5-1-1「張老師」專業形象各項度之積差相關表

	專業形象	整體感受	服務功能	專業倫理
專業形象	1	0.96***	0.94***	0.88***
整體感受			.84***	.74***

服務功能	.80***

***p<0.01

表 4-5-2-1「張老師」專業期待各項度之積差相關表

	專業期待	助人期待	晤談後實質幫助	工作人員感受
專業期待	1	0.95***	0.96***	0.95***
助人期待			.87***	.85***
晤談後實質幫助				.87***

***p<0.01

（三）　「整體感受量表」、「服務功能量表」及「專業倫理守則量表」對於專業形象之預測效果。

使用逐步回歸分析發現，「整體感受量表」為最先被選入之變項，且具有 92％之解釋力(β＝.96，t＝115.96，p＜.001)，並具有統計上的意義

(F=13446.49，p < .001)。第二被選入的為「服務功能」選入後提昇 6.0% 的解釋力(β＝.60，t＝76.99，p＜.001)及「專業倫理」，選入後提昇 2% 的解釋力(β＝.44，t＝56.39，p＜.001)，結果顯示「整體感受」最有利的預測指標。（詳見表 4-5-3-1）

表 4-5-3-1「整體感受」、「服務功能」及「專業倫理」對於專業形象之迴歸分析摘要表

依變數：專業形象	模式 1	模式 2
常數		
整體感受	.96***	
常數		
服務功能		.60***
專業倫理		.44***
R^2	.96	.99
調整後 R^2	.92	.98
$\triangle R^2$	.92	.06
F	13446.49	3180.33
Sig.	.00	.00

***p<0.01

（四）　「工作人員感受量表」、「助人期待量表」及「晤談後實質幫助量表」對於專業形象之預測效果。

使用逐步回歸分析發現，「晤談後實質幫助」為最先被選入之變項，且具有 92%之解釋力(β＝.96，t＝48.69，p＜.001)，並具有統計上的意義

(F=2370.42，p < .001)。第二被選入的為「工作人員感受」選入後提昇6.0%的解釋力(β＝.48，t＝23.09，p＜.001) ，並具有統計上的意義(F=4470.45，p < .001)。結果顯示「晤談後實質幫助」最有利的預測指標。（詳見表 4-5-3-1）

表 4-5-4-1「工作人員感受」、「助人期待」及「晤談後實質幫助」對於專業期待之迴歸分析摘要表

依變數：專業期待	模式 1	模式 2
常數		
晤談後實質幫助	.96***	
常數		
助人期待		.54***
晤談後實質幫助		.48***
R^2	.96	.99
調整後 R^2	.92	.98
$\triangle R^2$	.92	.06
F	2370.42	4470.45
Sig.	.00	.00

***p<0.01

第五章 研究結論

本研究旨在探討社會大眾對於「張老師」機構「專業形象」與「專業期待」的觀點與期望，以便做為基金會未來發展的重要參考依據，同時可以透過比較，瞭解 45 年來不同階段中的「張老師」專業形象的發展趨勢。本研究採取問卷調查法，以「張老師」欲服務之對象為研究樣本，共收集有效樣本 1332 份。問卷以描述性統計、卡方檢定、單因子變異數分析、Pearson 積差相關與多元迴歸等方法來進行統計分析。根據上述的研究結果，針對本研究的目的與假設做一歸納整理，並提供相關建議。全章節共分為兩部份；第一節為根據研究結果進行討論所歸納之結論；第二節根據研究所歸納之結論；第三節為研究的建議與限制。

第一節　結果與討論

一、對「張老師」的認識與接觸：

（一）　困擾解決方式選擇的鬆動，對專業諮商的接受度提升：

近年來心理健康的議題逐漸受到重視，而心理健康等相關的專業機構也擴展至醫療院所之外的服務，同時透過網路媒體的宣導傳播下，讓社會大眾對於心理健康的態度已經從消極逃避轉向積極預防，因此在尋求專業機構的人數與 1995 年相比發現，數值從 0.85%上升至 4.9%，顯示社會大眾在困擾解決方式上已經有所改變，對於專業機構的接受度提高。進一步探討發現，在遇到困擾時，社會大眾仍先從自己解決

為第一選擇，其次為從身邊親近的支持系統開始尋求協助。而且，不同性別在解決困擾的方式選擇上也有所差異，除了自己解決之外，男性偏向尋求朋友或同學協助；而女性偏向尋求父母或親人協助。因此，未來在心理衛生教育的推廣工作上，可以朝向提供自助、求助管道以及助人的相關知能與技術為重點。

（二） 有專業人員協助是「張老師」成為社會大眾尋求專業機構的首選的主要原因：

與 1995 年的研究數據相比，願意尋求「張老師」協助的人數從 14.74%上升至 21.5%，其中尋求「張老師」協助的主要原因以「有專業人員可以幫我解決問題」最高分，可以看到「張老師」的專業是被社會大眾所認可的。

在不選擇「張老師」的原因以「自己可以解決」為主要，從 22%上升至 52.9%；次要為「時間可以解決問題」，從 4.3%上升至 10.3%，顯示雖在解決困擾的選擇方式上有所鬆動，但是社會大眾仍有自己的問題自己解決以及時間可以解決一切的價值觀念，也再次看到心理衛生教育在資源提供以及自我幫助技巧與支援上的資訊與訓練的重要，這也是未來「張老師」在進行心理衛生工作宣導的參考重點。此外，「擔心收費太高」的分數從 34.9%大幅下降至 2.7%，顯示社會大眾對

於專業的信任以及付費服務的接受程度提升。

（三） 服務工作訊息推廣有成，社會大眾對於「張老師」的服務工作有基本的認識：

本研究的數據顯示，社會大眾認為張老師的服務適合所有的年齡層，顯示「張老師」服務工作的推廣以及各種服務的紮實。與「張老師」2013 年報資料相比，「張老師」實際服務的對象主要以壯年及青年為主，與社會大眾所認知的服務對象有所差異，同時，社會大眾普遍認為「張老師」的服務工作仍以電話個別輔導為主，除了說明服務訊息推廣工作有所成效之外，也看到大眾對於「張老師」已有既定的形象，然而，未來如何拓展擴充既定形象的內涵，在推廣工作上可以透過體驗參與的方式，讓社會大眾除了加深基本的認識之外，也具有願意使用「張老師」各項服務工作的意願。

除此之外，社會大眾在「張老師」各項服務實際的接觸上，「心理衛生活動」是社會大眾最常使用的部分，僅有 0.2%未曾使用過，其中以成長性團體或學習性團體為最多，高達 76.8%，其他依序為演講（9.5%）、工作坊（6.4%）、研習營（3.6%）、育樂營（2.6%）與講座（2.6%）；在各項服務項目的接觸次數與期間上，大部分集中在一個月內的一次性使用，根據上述的資料，從諮商輔導服務與心理衛生活

動來看，在諮商輔導工作上，顯示短期諮商訓練的重要性，而焦點解決短期諮商已是「張老師」在專業人員訓練上的重要內涵之一，這樣的訓練是否與本研究所收集到的資料有關，值得未來進一步的探討；在心理衛生活動上，反以成長與學習性團體非一次性的參與為多數，顯示「張老師」在專業訓練上獲得社會大眾的肯定與支持。未來在提昇「張老師」各項服務的使用率，除了讓尚未參與的大眾能夠有所接觸之外，如何已參與者的增加使用與次數，更是未來努力的重點。

二、不同背景變項之社會大眾對於「張老師」的「整體感受」、「服務功能」、「助人期待」、與「專業倫理」的差異情況：

（一） 教育程度、職業與居住地區對於「張老師」的「整體感受」、「服務功能」、「助人期待」、與「專業倫理」具有顯著的差異。

從研究中發現不同教育程度、職業與居住地區對於「張老師」的認識與接觸也有達到顯著的差異，顯示教育、工作與地域性的影響，對於「張老師」的需求與感受是不同的，可以做為未來活動規劃的參考。

（二） 職業與居住地區對於「張老師」工作人員之感受具有顯著的差異。

研究中社會大眾對工作人員的感受不會受到性別、教育程度、年齡、婚姻狀態、家庭狀況而有所差異，但卻會受到職業與居住地區的

影響;職業的部分,以失業待業的分數最高,農林漁牧業的分數最低,而學生、軍公教顯著大於服務業，失業待業顯著大於農林漁牧業、服務業、家管，勞工、退休顯著大於服務業；居住地區的部分，以東部地區的分數最高，南部地區的分數最低，而東部地區分數顯著大於中部、北部、南部地區。除了顯示不同職業與地區會影響對於「張老師」工作人員的感受之外，也看到工作人員在面對不同職業工作者時的態度與對其工作性質理解程度也許是需要調整與增強的，同時，人員訓練是否具有地區性的差異，也是可以有進一步探討的部分。

（三） 社會大眾對於諮商輔導晤談的期待高於所獲得的實質幫助。

在接受晤談的樣本中，發現「助人期待」的分數顯著大於「實際幫助」的分數，顯示社會大眾對於諮商輔導的期待較高，因而造成接受晤談後，雖有獲得幫助，但稍有落差。進一步分析，「實際幫助」的分數有上升的趨勢,已從平均分數 4.64 分(張德聰,2009)上升至 4.97,接近高度肯定，顯示「張老師」專業人員在助人專業上能力的提升。而對於諮商晤談的高期待，也顯示未來需要加強澄清社會大眾對於諮商輔導的期待，如晤談前、中、後之說明，以至於接受晤談後，容易造成落差。

三、「整體感受」為預測「專業形象」的最佳指標;「實際幫助」為預測「專業期

待」的最佳指標。

本研究中社會大眾對於「張老師」的「整體感受」、「服務功能」、「助人期待」、「實際幫助」、「服務人員之感受」與「專業倫理」皆達到中度以上的認同，顯示社會大眾對於「張老師」具有正向的形象認同，除此之外，也顯示社會大眾對於「張老師」的諮商服務工作抱持著正向的形象認知。此外，在「專業形象」的部分以「整體感受」為最佳的預測指標；「專業期待」的部分以「實際幫助」為最佳指標。

第二節　研究結論

一、「自己的問題自己解決」與「時間可以沖淡一切」的社會價值，影響社會大眾在遭遇困擾時的因應方式，除了自己尋求解決之道之外，社會大眾仍傾向從自己及親近的支持系統中尋求協助，但仍有部份社會大眾願意尋求「張老師」的協助，其中願意尋求「張老師」協助的比例，已由14.74%（張德聰，1995）提升至21.5%，其主要選擇的原因為「有專業的人員可以幫忙解決問題」，顯示「張老師」之專業形象被社會大眾所認同。與陳楷甯（2009）提到「心理諮商輔導專業能力與品牌形象」是「張老師」的核心競爭力核心之結論相符。未來「張老師」將持續加強心理衛生教育，提升社會大眾對預防甚於治療的重視。

二、與張德聰（1995）研究中的資料相比可以看到在尋求專業機構（「張老師」機構、心理諮商所與醫療院所）的人數微幅的上升，顯示在困擾解決方式上有所改變，社會大眾對於專業機構的接受度逐漸上升。進一步與張德聰（1995）研究中的資料相

比中發現，在親近的支持系統中，尋求父母與親人協助的比例上升，朋友與同學協助的比例下降,顯示社會大眾在尋求協助的支持系統已從同儕朋友轉回親近的家人,是否與網路社群發達對人際交往能力產生影響，進而造成支持系統的改變，值得進一步的探討。

三、對「張老師」認識與接觸的部份，大部分的社會大眾認為「張老師」的服務對象包含各年齡層的一般社會大眾,並且以個別輔導、電話輔導為主要服務方式，顯示社會大眾對於「張老師」的服務方式仍以過去的電話服務的原始印象為主，而服務對象的部分，本研究的數據顯示，社會大眾認為「張老師」的服務適合所有的年齡層，顯示「張老師」服務工作的推廣以及各種服務的紮實。然而與 2013 年相比，「張老師」實際服務的對象主要以壯年及青年為主，與社會大眾所認知的服務對象有所差異,未來可以在推廣工作上增加體驗參與的推廣方式,讓社會大眾不再只是知道，也知道如何使用「張老師」各項的服務工作項目。

四、多元文化的涵容性的提升，有助於提升整體服務感受。研究中可以看到教育程度、職業與居住地區是讓「專業形象」與「專業期待」產生差異的因素。因此，如何提升工作人員的多元文化素養，能夠因應各種不同文化類型的服務對象，同時，建立客觀的評鑑指標，維持各區分所的服務品質。

第三節　　研究限制

一、研究對象與抽樣限制：

本研究嘗試以「張老師」的服務對象為主要的樣本，在樣本收集上除了以紙本問卷之外，也加入了網路問卷收集，期待能增加樣本之異質性，在有限的時間與成本考量下，共收集到有效問卷 1332 份，實屬不易。

在樣本分析中，可以看到女性、學生、未婚者居多，與張老師 2013 年度年報資料之個案類型比例相當，顯示樣本內涵與服務對象相符，說明了本次的研究樣本符合現況。不過，從樣本的收集與樣本分析中也看到，若是以「張老師」各分事務所的機構為收集樣本的出發，雖具備便利性，但在樣本上仍是受限，較無法分析潛在的服務對象，是本研究在研究對象上所受到的限制。

二、研究方法上的限制：

量化的研究方法能清楚看到各向度之間的關聯與分數的高低，然而在分數與關聯背後的歷程與更細膩的感受是量表看不出來的，因此除了量的具體理解外，若能增加質的深度，可以完整的探討「專業形象」、「專業期待」與社會大眾之間的關聯與作用方式，這也是對於未來研究上的建議。

過去張德聰(2009)曾針對「張老師」專業形象進行焦點訪談，不過訪談的對象以「張老師」相關之專業工作人員與學者為主，未來也許可以進行以服務對象主的

焦點訪談，以便未來的服務能更貼近其服務對象的期待與需求。

第四節　實務工作發展之建議

一、 社會大眾對於「張老師」皆有其正向認知，然而其認識的面向仍集中在個別諮商輔導的部份，對於「張老師」其他的服務項目的認識較少，顯示在諮商輔導以外的工作內容可以有更多的推廣。

二、 社會大眾對於「張老師」之「專業形象」皆有極高的認同，顯示「張老師」耕耘有成，唯在解決困擾的方式選擇上，大眾仍偏向以自身之支持系統出發，同時對於「張老師」之訓練、心理衛生活動的認識與參與度有很大的提昇空間，建議未來可以相關訓練及心理衛生活動為主軸，讓社會大眾對此有更多的認識與理解。

三、 在「專業期待」部份，可以看到「實際幫助」為最佳預測變項，而社會大眾傾向對於晤談的高期待，以致在實際晤談後有所落差，建議除了提升輔導人員之專業能力之外，如何建立社會大眾對於諮商輔導正確的了解，也可以是未來宣導的重點。

四、 由研究結果可知，發展適切的行銷策略是提升「張老師」基金會形象的重要途徑之一，因此，如何制定符合目前世代與服務對象的行銷模式，如以 Line、Wechart、App、簡訊通知及其他通訊軟體的完善連結，能夠以更即時且貼近大眾需要的方式，讓社會大眾對於「張老師」基金會有更多更深的認識與理解。

五、 2014 年 10 月 28 日立法院三讀通過學生輔導法，未來學校的輔導工作將有功多專職的專業助人工作進行，「張老師」基金會以青少年輔導為主要服務工作項目，未來如何學校相關資源結合，建立合作的資源網絡，除了延拓展青少年輔導工作範圍，也能夠促進學校與社會資源的結合並發揮輔導工作更大的效用。

第五節　未來研究建議

一、 研究表格一致化，建立比較基準

張德聰（1985）為「張老師」基金會之形象建立了向度的界定與分析，而後續的研究皆以此問卷為調查基礎，惟因應時代的變遷，在向度上會有所調整，然而在調整過後，會造成後續研究比較上的斷層，因此，在未來研究部分，能夠在向度上有一致性，如「整體感受」、「服務功能」、「助人期待」、「實際幫助」、「服務人員之感受」與「專業倫理」等向度，同時在人口背景變相的向度與比較上，可採用與年報向度相同之變項，以提高數據的參考價值。

二、 建立質化研究資料

質量並重的研究設計已逐漸成為近期研究上的趨勢，除了趨勢性的數據資料，也能夠提供數字所代表的意涵與意義，是最能提供全面性資訊的方式，因此建議未來能夠針對量化研究的結果，增加深入的質化資料，如困擾解決方式的探究、選擇或不選擇張老師的原因等議題進行了解，提供未來策略制定時的

參考。

三、 雙軌服務效能檢核

「張老師」因應《心理師法》，採「專業諮商體系」及「志願服務體系」雙軌制，即一方面提供由具執照的諮商心理師、臨床心理師或社會工作師進行收費的諮商與心理治療服務；另一方面由接受短期諮商輔導訓練而不具執照的志願服務人員以進行不收費的心理輔導服務。而從研究中，可以發現會社會大眾對於專業心理服務的需求與接受度愈來越高，對於雙軌制的服務方式，是否確實能夠因應大眾之需求？如何加強雙軌服務的連結與轉介，以及效果分析？值得未來研究進一步的探討。

四、 職前與在職訓練模式成效與相關理論模式建構

「張老師」一直以來透過各式的志工與在職訓練，培養出許多諮商輔導的優秀人才，而這樣的成功經驗，是否具可發展出適切的諮商輔導架構以及本土化諮商輔導理論模式？未來是否可以建構屬於「張老師」獨特的理論架構，相當值得逐步發展建立。

文獻探討

中文部份：

林清江（1983）。文化發展與教育革新。台北市：五南圖書公司。

翁明達（2008）。臺北市國民小學教師專業形象認知與實踐之研究。臺北市立教育大學教育行政與評鑑研究所碩士論文，未出版，台北。

「張老師」年報（2012）。財團法人「張老師」編印。未出版，台北。

「張老師」年報（2013）。財團法人「張老師」編印。未出版，台北。

1985 年「張老師」專業形象調查研究（1985）。財團法人「張老師」編印。未出版。台北。

2009 年「張老師」專業形象之調查研究（2009）。財團法人「張老師」編印。未出版。台北。

張德聰（1995）。我國「諮商、輔導人員專業形象」之調查研究。台北：張老師文化事業股份有限公司。

英文部份：

Council for Accreditation of Counseling and Related Education Programs (1994). CACREP Accreditation Standards and Procedures Manual. Alexander, VA: Author.

Farber, B. A. (1985). The genesis, development, and implications of psychological mindedness in psychotherapists. Psychotherapy, 22(2), 70-177.

Patterson, C. H. (2004). Do we need multicultural counseling competencies? Journal of Mental Health Counseling, 26, 67-73.

Hoy, W. K. & Miskel, C. G. (1982). Educational Administration. New York: Random House.

附錄一：問卷

「張老師」專業形象調查問卷

問卷編號：□□□□（請勿填寫）

各位敬愛的伙伴，您好：

這是一份關於「張老師」機構專業形象調查研究之問卷，主要是想瞭解您對「張老師」機構的看法，以做為「張老師」機構後續推展服務工作的參考。因此，我們需要您的參與與提供寶貴的意見，才能使服務工作更有意義與效率。

本問卷採不記名的方式，問卷共計六頁（雙頁印刷），資料內容只做研究分析使用，絕不會外洩，請您安心作答！謝謝您的合作。

敬祝您

身體健康！

財團法人「張老師」基金會　敬啟

【第一部份】 個人資料部份

以下各題有關您的基本資料，請將適合您選項的代號填於該題號之前的（ ）內，每一題都請選一個最適合您的答案。

〈 〉	1.您的性別是：	（1）男	（2）女
〈 〉	2.您的年齡是：	（1）20 歲以下 （2）21-30 歲 （3）31-40 歲 （4）41-50 歲	（5）51-60 歲； （6）61-65 歲 （7）66 歲以上
〈 〉	3.您的**最高學歷**是：	（1）國中（含）以下 （2）高中、職（含肄）	（3）專科、大學（含肄業）（4）研究所以上（含肄業）
〈 〉	4.您的**職業**是：	（1）學生	（6）服務業

		（2）軍、公、教 （3）農、林、漁、牧業 （4）勞工 （5）商業	（7）自由業 （8）家管 （9）退休 （10）失業、待業
〈　〉	5. 婚姻狀況：	（1）已婚、再婚或同居 （2）未婚	（3）離婚或分居　　（4）喪偶
〈　〉	6. 家庭狀況：	（1）無小孩 （2）與小孩同住	（3）與小孩分居 （4）三代以上同堂
〈　〉	7.您的**居住區域**是：	（1）北部地區（基隆市、台北縣/市、桃園縣、新竹縣/市） （2）中部地區（苗栗縣、台中縣/市、彰化縣、雲林縣、南投縣） （3）南部地區（嘉義縣/市、台南縣/市、高雄縣/市、屏東縣） （4）東部地區（宜蘭縣、花蓮縣、台東縣）	
〈　〉	8.如果您目前或過去於生活中有任何困擾時，請問您最常使用解決困擾的方式是：	（1）自己解決； （2）尋求父母或是親人協助 （3）尋求朋友或是同學協助 （4）尋求學校輔導老師協助 （5）尋求學校老師（含導師）協助 （6）尋求「張老師」機構協助 （7）尋求諮商中心尋求協助 （8）尋求醫療院所協助，如精神科	
〈　〉	9.當您生活中有困擾時，你會不會與「張老師」（機構）人員聯絡：	（1）會 **（填答 1 者，請繼續填第 10 題；填答 2 者，請跳答第 11 題）**	（2）不會

〈　〉	10.您會選擇「張老師」（機構）人員協助最主要的原因是：	（1）方便尋找 （2）能為我保密 （3）形象很好 （4）免費服務 （5）有專業的人員可以幫我解決問題 （6）服務親切 （7）過去的經驗良好 （8）免費服務
〈　〉	11.您不會選擇「諮商輔導（機構）人員」協助最主要的原因是：	（1）不方便尋找 （2）時間可以解決問題 （3）自己可以解決 （4）沒有這類的訊息 （5）擔心收費太高 （6）我認為「張老師」（機構）人員不能幫我解決問題

【第二部分】「張老師」機構的**認識與接觸**		
以下各題有關您對「張老師」機構的認識與接觸程度，請將適合您選項的代號填於該題號之前的（ ）內，每一題都請您**只選一個**最適合您的答案。		
〈　〉	1.您認為「張老師」機構「**最**」主要的服務對象的**年齡層**是：	（1）兒童（12 歲以下） （2）青少年（12-18 歲） （3）青年（19-30 歲） （4）壯年（31-50 歲） （5）老年（51 歲以上） （6）以上皆是
〈　〉	2.您認為「張老師」機構「**最**」主要的**服務對象**是：	（1）學生 （2）一般社會大眾 （3）父母親 （4）學校輔導機構人員 （5）社會輔導機構人員 （6）企業界員工（如公司、行號）
〈　〉	3.您認為「張老師」機構「**最**」主要的**服務方式**是：	（1）　個別輔導（含電話、面談、函件、網路、心理測驗等方式） （2）　團體輔導（含訓練團體、成長團體、輔導團體等方式） （3）　收費性專業諮商（含諮商晤談、心理衡鑑） （4）　訪視服務（含家庭訪視、學校訪視） （5）　轉介服務（如法律問題、精神醫療問題、危機通報等之轉介）

		（6）　舉辦或參與心理衛生演講、座談及研習之預防推廣活動 （7）　諮商與輔導訓練（義務張老師儲備訓練、助人工作訓練、專業人員繼續教育） （8）在各類報章、刊物上撰寫「輔導專欄、信箱」。
〈　〉	4.您認為社會大眾尋求「張老師」機構的輔導服務中，「**最**」主要的**困擾**項目是：	（1）家庭問題 （2）兩性情感問題 （3）人際關係問題 （4）升學與學習問題 （5）生涯輔導問題 （6）自我與人生觀 （7）性問題 （8）生理健康問題 （9）心理健康問題 （10）法律諮詢問題 （11）財務諮詢問題
〈　〉	5.您認為社會大眾在「張老師」機構中，「**最**」優先考慮的**輔導方式**是：	（1）　個別輔導（含電話、面談、函件、網路、心理測驗等方式） （2）　團體輔導（含訓練團體、成長團體、輔導團體等方式） （3）　收費性專業諮商（含諮商晤談、心理衡鑑） （4）　訪視服務（含家庭訪視、學校訪視） （5）　轉介服務（如法律諮詢問題、精神醫療問題、危機通報等之轉介） （6）　舉辦或參與心理衛生演講、座談及研習之預防推廣活動。

〈　〉	6.您認為社會大眾在「張老師」機構的「輔導服務」項目中，「**最**」常使用的管道是：	（1）電話輔導 （2）面談輔導 （3）函件輔導 （4）網路輔導 （5）心理測驗 （6）收費性專業諮商 （7）輔導團體
〈　〉	7.您使用「張老師」機構的「輔導服務」項目，一般使用期間約持續多久：（**回答「未曾使用過者」，請跳題 9**）	（1）1 個月內 （2）2-3 個月內 （3）4-6 個月內 （4）7-12 個月內 （5）13-24 個月內 （6）24 個月以上 （7）未曾使用過
〈　〉	8.您曾經使用「張老師」機構的「輔導服務」項目，一年內平均次數會是幾次：	（1）1 次 （2）2 次 （3）3-5 次 （4）6-10 次 （5）10 次以上

〈　〉	9.您「最」常使用「張老師」機構舉辦的「心理衛生推廣活動」項目為何：(回答「未曾使用過者」，請跳題 13)	(1) 研習營 (2) 工作坊 (3) 演講 (4) 座談 (5) 育樂營 (6) 成長性團體或學習性團體 (如生涯團體等) ； (7) 未曾使用過。
〈　〉	10.您參加「張老師」機構舉辦的「心理衛生推廣活動」項目中，「最」常透過何種管道得知消息：	(1) 雜誌書籍 (2) 報紙專欄 (3) 電台廣播 (4) 電視訪問
〈　〉	11.您使用「張老師」機構舉辦的「心理衛生推廣活動」項目，一般使用期間約持續多久：	(1) 1 個月內 (2) 2-3 個月內 (3) 4-6 個月內 (4) 7-12 個月內 (5) 13-24 個月內 (6) 24 個月以上
〈　〉	12. 您曾經使用「張老師」機構舉辦的「心理衛生推廣活動」項目，一年內平均次數會是幾次：	(1) 1 次 (2) 2 次 (3) 3-5 次 (4) 6-10 次 (5) 10 次以上

〈　〉	13.您「**最**」常使用「張老師」機構的「訓練活動」**項目為何**： **（回答「未曾使用過者」，請跳題【第三部份】）**	（1）輔導知能研習 （2）義務張老師培訓課程 （3）未曾使用過
〈　〉	14.您認為社會大眾使用「張老師」機構「訓練活動」項目，一般使用期間約持續多久：	（1）1 個月內 （2）2-3 個月內 （3）4-6 個月內 （4）7-12 個月內 （5）13-24 個月內 （6）24 個月以上
〈　〉	15.您曾經使用「張老師」機構的「訓練活動」項目，一年內平均次數會是幾次：	（1）1 次 （2）2 次 （3）3-5 次 （4）6-10 次 （5）10 次以上

以下【第三部分】、【第四部分】及【第五部分】分別是有關您評估社會大眾對「張老師」機構的整體及論理守則的看法，**<u>請在適合您選項的○內打勾，每一題都只選一個最適合您的答案。</u>**

＊作答說明：

下列各題皆有幾個形容詞加以描述「張老師」的狀況。每一對形容詞之間有 6 個等級，代表兩端形容詞的強弱程度，請在每一對形容詞中勾選（Ｖ）出最接近您看法的數字。

例如：如果您對「張老師」具有專業知能的看法，接近十分同意，但未達十分同意如下所填：

十分不同意------------同意---------------十分同意

1. 具有專業知能	①	②	③	④	⑤	⑥

【第三部分】

一．您對「張老師」機構的整體感受是？

項目	十分不同意	----------------同意	----------------			十分同意
1. 具有專業知能	①	②	③	④	⑤	⑥
2. 重視專業水準	①	②	③	④	⑤	⑥
3. 重視人員培訓	①	②	③	④	⑤	⑥
4. 制度周延性	①	②	③	④	⑤	⑥
5. 重視公益服務	①	②	③	④	⑤	⑥
6. 知名度高	①	②	③	④	⑤	⑥
7. 服務具有效率	①	②	③	④	⑤	⑥
8. 重視專業倫理	①	②	③	④	⑤	⑥
9. 服務品質良好	①	②	③	④	⑤	⑥
10.具有活力的	①	②	③	④	⑤	⑥
11.溫暖的	①	②	③	④	⑤	⑥
12.具可信任感	①	②	③	④	⑤	⑥
13.具有社會責任	①	②	③	④	⑤	⑥
14.尊重生命	①	②	③	④	⑤	⑥

二．您認為「張老師」機構能發揮的服務功能是？

項目	十分不同意----------------同意----------------十分同意					
1. 不斷推出符合社會大眾需求的輔導活動方案，發揮預防甚於治	①	②	③	④	⑤	⑥

療之效果						
2. 對於求助者的情緒予以支持	①	②	③	④	⑤	⑥
3. 協助求助者對他的問題加以澄清	①	②	③	④	⑤	⑥
4. 提供求助者所需要的資訊	①	②	③	④	⑤	⑥
5. 幫助求助者解決心理困擾	①	②	③	④	⑤	⑥
6. 利用各種媒體，讓大眾瞭解心理衛生方面的知識，並重視心理健康	①	②	③	④	⑤	⑥
7. 重視求助者的權利，加強輔導知能的研究以提升輔導效果	①	②	③	④	⑤	⑥
8. 為提升輔導效果而不斷加強輔導人員之訓練	①	②	③	④	⑤	⑥

9. 不斷推出符合社會大眾需求的輔導活動方案，發揮預防甚於治療之效果	①	②	③	④	⑤	⑥
10.對於求助者的情緒予以支持	①	②	③	④	⑤	⑥
11.協助求助者對他的問題加以澄清	①	②	③	④	⑤	⑥
12.提供求助者所需要的資訊	①	②	③	④	⑤	⑥
13.幫助求助者解決心理困擾	①	②	③	④	⑤	⑥
14.利用各種媒體，讓大眾瞭解心理衛生方面的知識，並重視心理健康	①	②	③	④	⑤	⑥
15.重視求助者的權利，加強輔導知能的研究以提升輔導效果	①	②	③	④	⑤	⑥
16.為提升輔導效果而不斷加強輔導人員之訓練	①	②	③	④	⑤	⑥
三・您所接觸的「張老師」機構工作人員的感受是？						
□A.曾接觸過（請續答下列各項問題）						
□B.未曾接觸過（請跳【第四部分】）						
項目	**十分不同意----------------同意----------------十分同意**					

1. 親切且溫暖的	①	②	③	④	⑤	⑥
2. 成熟且穩重的	①	②	③	④	⑤	⑥
3. 觀察敏銳的	①	②	③	④	⑤	⑥
4. 有自信心的	①	②	③	④	⑤	⑥
5. 真誠關懷的	①	②	③	④	⑤	⑥
6. 主動積極的	①	②	③	④	⑤	⑥
7. 善解人意的	①	②	③	④	⑤	⑥
8. 對人尊重的	①	②	③	④	⑤	⑥
9. 服務是可靠的	①	②	③	④	⑤	⑥
10.具有活力的	①	②	③	④	⑤	⑥
11.有反省能力的	①	②	③	④	⑤	⑥
12.有溝通能力的	①	②	③	④	⑤	⑥
13.有社會經驗的	①	②	③	④	⑤	⑥
14.儀表端莊的	①	②	③	④	⑤	⑥
15.有專業知能的	①	②	③	④	⑥	⑥
16.有多元文化輔導能力	①	②	③	④	⑤	⑥

【第四部分】						
一、您尋求「張老師」機構人員晤談時的**期望**為何？						
項目	**十分不同意----------------同意----------------十分同意**					
1. 能減少擔心與焦慮	①	②	③	④	⑤	⑥
2. 能瞭解自己內心真實的想法和感受	①	②	③	④	⑤	⑥
3. 能從多方面來考慮事情	①	②	③	④	⑤	⑥
4. 能洞察自己困擾的原因	①	②	③	④	⑤	⑥
5. 能對自己能力、興趣、個性更深入的認識	①	②	③	④	⑤	⑥
6. 能瞭解與接納別人與我不同的看法或做法	①	②	③	④	⑤	⑥
7. 能增加解決問題的決心	①	②	③	④	⑤	⑥
8. 能得到問題解決的知識或資源	①	②	③	④	⑤	⑥
9. 能瞭解自己觀念的不一致或知行不一的矛盾與衝突	①	②	③	④	⑥	⑥
10.能得到解決問題的技巧與方法	①	②	③	④	⑤	⑥

11.能傾訴困難與苦惱	①	②	③	④	⑤	⑥
12.能得到支持與肯定	①	②	③	④	⑤	⑥
二、您接受「張老師」機構人員晤談後，**實際的幫助**為何？						
□A.曾接觸過（請續答下列各項問題）						
□B.未曾接觸過（請跳【第五部分】）						
項目	**十分不同意----------------同意----------------十分同意**					
1. 減少擔心與焦慮	①	②	③	④	⑤	⑥
2. 瞭解自己內心真實的想法和感受	①	②	③	④	⑤	⑥
3. 能從多方面來考慮事情	①	②	③	④	⑤	⑥
4. 洞察自己困擾的原因	①	②	③	④	⑤	⑥
5. 能對自己能力、興趣、個性更深入的認識	①	②	③	④	⑤	⑥
6. 瞭解與接納別人與我不同的看法或做法	①	②	③	④	⑤	⑥
7. 增加解決問題的決心	①	②	③	④	⑤	⑥
8. 得到問題解決的知識或資源	①	②	③	④	⑤	⑥
9. 瞭解自己觀念的不一致或知行不一的矛盾與衝突	①	②	③	④	⑥	⑥

10.得到解決問題的技巧與方法	①	②	③	④	⑥	⑥
11.傾訴困難與苦惱	①	②	③	④	⑥	⑥
12.得到支持與肯定	①	②	③	④	⑤	⑥
【第五部分】						
一、您對「張老師」輔導人員執行專業倫理守則的看法是？						
項目	十分不同意----------------同意----------------十分同意					
1. 能遵守保密原則，不隨意向他人洩漏個人資料	①	②	③	④	⑤	⑥
2. 能不斷學習輔導新知，提升專業能力	①	②	③	④	⑤	⑥
3. 能以個案的福祉為最主要考量	①	②	③	④	⑤	⑥
4. 能與我維持純粹的輔導關係	①	②	③	④	⑤	⑥
5. 能避免接受私下的餽贈與交易	①	②	③	④	⑤	⑥
6. 工件能尊重我的決定，不強迫做不願意的事	①	②	③	④	⑤	⑥
━問卷結束，感謝您的作答━						