

中國文化大學教育學院心理輔導學系  
碩士論文

Master of Education Thesis  
Graduate Institute of Counseling Psychology  
College of Education  
Chinese Culture University

大學生對心理健康服務者之形象定位、評價與求助偏好的研究

A Study of Mental Health Service Providers' Image Position, Evaluation, and Help-Seeking Preferences among College Students

指導教授：何英奇教授  
Advisor: Professor Ying-Chyi Ho

研究生：陳紀語  
Graduate Student: Chi-Yu Chen

中華民國 103 年 7 月  
July 2014

# 中國文化大學

碩士學位論文

## 大學生對心理健康服務者之形象 定位、評價與求助偏好的研究

研究生：陳紀語

經考試合格特此證明

口試委員：  
林家興  
黃政昌  
何英奇

指導教授：何英奇

所長：何英奇

口試日期：中華民國 103 年 6 月 17 日

## 謝 誌

終於到了可以繳交出去的那一刻，心中諸多感觸。這篇論文的產生，非常非常感謝我的指導教授主任不遺餘力的鞭策與提醒、耐心與諄諄教誨。花費諸多時段的討論、費盡心思的思考、解答、捧著書一起思考答案的記憶片段，每每令自己印象深刻；為了讓問卷得以順利發放，主任的大力幫忙，也讓自己在發放問卷的過程，得以順利進行。在論文完成的重要時刻，主任的教誨與叮嚀、耐心與細心，都深深讓自己感念在心。

論文的完成，除了感謝指導教授用盡心力的拉拔，也要感謝論文口試委員：家興老師與政昌老師。家興老師的細心與精闢，引領促進自己更多的邏輯思考，也非常謝謝家興老師總是不厭其煩且快速的回覆一封封因緊張、焦慮而反覆來回多次打擾的信件，總能適時安撫自己焦慮不安的心。政昌老師總是耐心且溫暖的回應因焦慮不安而多次打擾老師的自己，數次因時間倉促所致的緊急聯繫，政昌老師依舊非常耐心且包容的回應。在許多重要細節上的叮嚀，也讓容易粗心的自己，得以更冷靜處理重要細節。也因著家興老師與政昌老師在問卷方面提供的協助，讓問卷得以更具完整性。

同時，也要感謝協助檢視問卷之資深工作者們：秀芳學姊、阿智跟奇章。在緊急聯繫的狀態下，仍義無反顧的答應幫忙；也由於你們的專業建議，讓問卷內容得以更趨完整，由衷感謝你們。此外，也非常謝謝助教，總是提供最大的支持與協助，提醒並鼓勵自己依照自己的步調前進，方才能讓自己在過程中不致過度驚慌緊張。信揚老師的溫暖與叮嚀，也讓自己得以邁步前行。

完成論文的過程，夥伴是很重要的。感謝同學們的互相提醒、幫忙與加油打氣。感謝心語亭（如跟馨），你們的陪伴與幫忙，讓許多躁動不安的情緒有了安適的位置，寥寥數語不及情意萬分，你們是一輩子的好夥伴；感謝簽名大隊（蕊、鈴、太陽、巧雯、馨、宣慧）的夥伴，你們的集氣與互相叮嚀不要脫隊，常常在重要時刻給自己很大的支持與動力。Sophia 在躁動時刻提供的支持與協助，每每讓自己得以更加安穩的往前行；小朋在每個停滯時刻提供的陪伴與鼓勵，是支撐自己繼續往前的力道。如琪學姊、嘉玲姊、子銘在論文完成的過程中，提供的許多教戰守則、叮嚀跟協助，均讓自己往前的每一步都更加踏實。還有許多互相鼓勵支持的夥伴及同學們：瓶子、昕如、孟儒、兔兔、布魯斯銘…等許多夥伴，雖然沒有一一提及，但大家的加油打氣以及幫忙，都讓自己感銘於心。

最後，感謝我的家人們不遺餘力的支持，父母的默默付出、姊姊的無條件支持與幫忙、哥哥的沉穩守護，讓自己得以安穩且開心的追求自己的道路。謝謝你們，有你們真的很好。

同時，也要為自己的堅持喝采！

紀語 謹誌

2014. 07

# 摘要

本研究目的在瞭解大學生與研究生心目中對於四種心理健康服務者(諮商心理師、臨床心理師、精神科醫師、社會工作師)之形象定位、形象評價，以及面臨不同心理議題時，選擇心理健康服務者之求助偏好傾向；並瞭解不同背景變項(心輔相關系所與非相關系所、性別、曾否接受心理健康服務)之受試者對於四種心理健康服務者之形象定位，以及不同心理議題求助偏好選擇之差異。

本研究採問卷調查法，參考相關文獻後，以研究者自編之「心理健康服務者形象定位調查問卷」，抽取 548 位大學生與研究生為樣本資料，以描述統計分析、多元尺度法、二因子重複量數變異數分析、卡方考驗等方式進行統計分析，結果如下：

- 一、四種心理健康服務者之形象定位知覺圖中，X 軸界定為「處置的危機程度」，Y 軸界定為「物質／有形與心智／精神」。
- 二、大學生與研究生對於四種心理健康服務者之形象評價均為正向肯定之評價。
- 三、大學生與研究生面臨「生涯議題」、「自我成長議題」、「學習適應議題」、「性別認同議題」與「伴侶議題」時，傾向優先選擇諮商心理師；面對「兒童行為問題」、「經濟議題」與「家庭議題」時，傾向優先選擇社會工作師；面臨「精神分裂症」、「PTSD」與「憂鬱症」，則優先選擇精神科醫師；面臨「發展遲緩早期療育議題」時，傾向以臨床心理師為優先求助對象。
- 四、心輔相關系所與非相關系所、性別、曾否接受心理健康服務之大學生與研究生對於四種心理健康服務者之形象定位並無差異。
- 五、心輔相關系所與非相關系所、曾否接受心理健康服務之受試者面臨不同心理議題時，選擇心理健康服務者之求助偏好傾向有差異；而性別間沒有差異。

本研究針對上述結果加以討論，並提出相關建議，期供諮商心理學實務工作者做為未來推廣諮商心理專業之參考。

**關鍵字：**心理健康服務者、形象定位、多元尺度法

# A Study of Mental Health Service Providers' Image Position, Evaluation, and Help-Seeking Preferences among College Students

## Abstract

This study aims to investigate graduate and postgraduate students' image position, evaluation, and help-seeking preferences against four mental health service providers' which includes the counseling psychologists, clinical psychologists, psychiatrists, and social workers. Besides, this study also aims to understand whether the different background variables (such as majoring in Counseling related departments and non-related departments, gender, had received mental health services) will affect graduate and postgraduate students' image position, evaluation, and help-seeking preferences against four mental health service providers.

Questionnaire survey method was adopted in this study. The researcher designed a questionnaire, named "the questionnaire of mental health services' image position." 548 graduate and postgraduate students were selected as the sample data. The data were analyzed by descriptive statistic method, multidimensional scaling, two-way ANOVA, and chi-square test. The result of this study is as follows:

1. The X axis is defined as "the degree of crisis management", the Y-axis is defined as "material and mental" in the image positioning perception chart.
2. The four mental health service providers' image evaluations were given positive by graduate and postgraduate students.
3. The result shows that when the graduate and postgraduate students are faced with "career issues", "self-growth agenda", "learning adaptation", "gender identity" and "partner issues", they prefer to select counseling psychologists; when faced with "child behavior problems", "economic issues" and "family issues", they prefer to select social workers; when faced with "schizophrenic", "PTSD" and "depressive", they prefer to select psychiatrists; when faced with "early intervention issues of the developmental delay", they prefer to select clinical psychologists.
4. There was no difference in the image position between graduate and postgraduate students with different variables, such as majoring in counseling related departments or non-related departments, genders, with or without mental health services.
5. There were some differences in the help-seeking preferences between the participants majoring in counseling related departments and non-related departments. Likewise, there was difference in the help-seeking preferences between the participants with or without mental health services. There was no difference in the help-seeking preferences between different genders.

In this study, the researcher will discuss the above results and come up some suggestions to provide people who engage in the counseling psychology with the references for future counseling psychology promotion.

**Keywords:** mental health service providers · image position · multidimensional scaling



# 目次

謝誌	I
中文摘要	II
英文摘要	III
目次	V
附錄次	VI
表次	VII
圖次	IX

# 目 錄

<b>第一章 緒論</b>	1
第一節 問題背景與研究動機	2
第二節 研究目的與研究問題	8
第三節 名詞釋義	9
第四節 研究範圍與限制	10
<b>第二章 文獻探討</b>	13
第一節 形象、定位之意涵及分析方法	13
第二節 心理師形象與形象定位之相關研究	18
第三節 對心理健康服務者之求助偏好及相關研究	28
<b>第三章 研究方法與設計</b>	31
第一節 研究流程、研究架構與研究假設	31
第二節 研究對象	33
第三節 研究工具	36
第四節 實施程序	41

第五節 資料分析·····	42
<b>第四章 研究結果與討論·····</b>	<b>45</b>
第一節 四種心理健康服務者形象定位之分析·····	45
第二節 四種心理健康服務者形象評價之分析·····	63
第三節 不同心理議題求助偏好之分析·····	74
<b>第五章 結論與建議·····</b>	<b>103</b>
第一節 結論·····	103
第二節 建議·····	106
<b>參考文獻·····</b>	<b>111</b>
壹、中文書目·····	111
貳、英文書目·····	114
附錄一、心理健康服務者形象定位調查（預試）問卷·····	117
附錄二、心理健康服務者形象定位調查問卷·····	123
附錄三、不同心理議題案例摘要與問題類型對照表·····	129



# 表 次

表 3-2-1	研究樣本基本資料分析統計表	34
表 3-2-2	曾否接受心理健康服務者於就讀系所變項之交叉表	35
表 3-2-3	曾否求助心理健康服務者於性別變項之交叉表	35
表 3-3-1	十四個形象評價之因素分析摘要表	40
表 3-3-2	心理健康服務者形象定位調查問卷各分量表之信度考驗	40
表 4-4-1	大學生與研究生對四種心理健康服務者整體形象定位之座標值	46
表 4-1-2	四種心理健康服務者形象定位知覺圖 維度命名表	48
表 4-1-3	四種心理健康服務者形象定位知覺圖 維度與類別特性	48
表 4-1-4	心輔相關系所學生對四種心理健康服務者整體形象定位之座標值	51
表 4-1-5	非相關系所學生對四種心理健康服務者形象定位之座標值	52
表 4-1-6	女性對四種心理健康服務者形象定位之座標值	54
表 4-1-7	男性對四種心理健康服務者形象定位之座標值	56
表 4-1-8	曾接受心理健康服務者對四種心理健康服務者形象定位之座標值	58
表 4-1-9	未曾接受心理健康服務者對四種心理健康服務者形象定位之座標值	60
表 4-2-1	大學生與研究生對四種心理健康服務者之整體「形象評價」統計表	63
表 4-2-2	大學生與研究生於四種心理健康服務者之個別「形象評價」統計表	64
表 4-2-3	心理健康服務者與形象評價之二因子重複量數變異數分析摘要表	64
表 4-2-4	心理健康服務者於 14 個形象評價之單純主要效果分析摘要表	65
表 4-2-5	心理健康服務者與形象評價構面之二因子重複量數變異數分析摘要表	72
表 4-2-6	心理健康服務者與形象評價構面之單純主要效果分析摘要表	72
表 4-3-1	全體受試者於 12 個心理議題求助偏好選擇之次數分配表	75
表 4-3-2	心輔相關與非相關系所學生於生涯議題求助偏好傾向人數百分比之差異檢定	76
表 4-3-3	心輔相關與非相關系所學生於兒童行為問題求助偏好傾向人數百分比之差異檢定	77
表 4-3-4	心輔相關與非相關系所學生於自我成長議題求助偏好傾向人數百分比之差異檢定	78
表 4-3-5	心輔相關與非相關系所學生於精神分裂症求助偏好傾向人數百分比之差異檢定	78
表 4-3-6	心輔相關與非相關系所學生於學習適應議題求助偏好傾向人數百分比之差異檢定	79
表 4-3-7	心輔相關與非相關系所學生於 PTSD 求助偏好傾向人數百分比之差異檢定	80
表 4-3-8	心輔相關與非相關系所學生於性別認同議題求助偏好傾向人數百分比之差異檢定	81
表 4-3-9	心輔相關與非相關系所學生於憂鬱症求助偏好傾向人數百分比之差異檢定	82
表 4-3-10	心輔相關與非相關系所學生於伴侶議題求助偏好傾向人數百分比之差異檢定	83

表 4-3-11	心輔相關與非相關系所學生於發展遲緩早期療育求助偏好傾向人數百分比之差異檢定	83
表 4-3-12	心輔相關與非相關系所學生於經濟議題求助偏好傾向人數百分比之差異檢定	84
表 4-3-13	心輔相關與非相關系所學生於家庭議題求助偏好傾向人數百分比之差異檢定	85
表 4-3-14	十二個心理議題於性別變項之卡方檢定摘要表	86
表 4-3-15	不同性別學生於生涯議題求助偏好傾向人數百分比之差異檢定	86
表 4-3-16	不同性別學生於兒童行為問題求助偏好傾向人數百分比之差異檢定	86
表 4-3-17	不同性別學生於自我成長議題求助偏好傾向人數百分比之差異檢定	87
表 4-3-18	不同性別學生於精神分裂症求助偏好傾向人數百分比之差異檢定	87
表 4-3-19	不同性別學生於學習適應議題求助偏好傾向人數百分比之差異檢定	87
表 4-3-20	不同性別學生於 PTSD 求助偏好傾向人數百分比之差異檢定	88
表 4-3-21	不同性別學生於性別認同議題求助偏好傾向人數百分比之差異檢定	88
表 4-3-22	不同性別學生於憂鬱症求助偏好傾向人數百分比之差異檢定	88
表 4-3-23	不同性別學生於伴侶議題求助偏好傾向人數百分比之差異檢定	88
表 4-3-24	不同性別學生於發展遲緩早期療育求助偏好傾向人數百分比之差異檢定	89
表 4-3-25	不同性別學生於經濟議題求助偏好傾向人數百分比之差異檢定	89
表 4-3-26	不同性別學生於家庭議題求助偏好傾向人數百分比之差異檢定	89
表 4-3-27	曾否求助心理健康服務者於生涯議題求助偏好傾向人數百分比之差異檢定	91
表 4-3-28	曾否求助心理健康服務者於兒童行為問題求助偏好傾向人數百分比之差異檢定	91
表 4-3-29	曾否求助心理健康服務者於自我成長議題求助偏好傾向人數百分比之差異檢定	92
表 4-3-30	曾否求助心理健康服務者於精神分裂症求助偏好傾向人數百分比之差異檢定	93
表 4-3-31	曾否求助心理健康服務者於學習適應議題求助偏好傾向人數百分比之差異檢定	94
表 4-3-32	曾否求助心理健康服務者於 PTSD 求助偏好傾向人數百分比之差異檢定	94
表 4-3-33	曾否求助心理健康服務者於性別認同議題求助偏好傾向人數百分比之差異檢定	95
表 4-3-34	曾否求助心理健康服務者於憂鬱症求助偏好傾向人數百分比之差異檢定	96
表 4-3-35	曾否求助心理健康服務者於伴侶議題求助偏好傾向人數百分比之差異檢定	97
表 4-3-36	曾否求助心理健康服務者於發展遲緩早期療育求助偏好傾向人數百分比之差異檢定	97

表 4-3-37 曾否求助心理健康服務者於經濟議題求助偏好傾向人數百分比之差異檢定	98
表 4-3-38 曾否求助心理健康服務者於家庭議題求助偏好傾向人數百分比之差異檢定	99
表 4-3-39 不同背景變項受試者於十二個心理議題之求助偏好選擇摘要表	101

## 圖 次

圖 3-1-1 研究流程圖	31
圖 3-1-2 研究架構圖	32
圖 4-1-1 大學生與研究生對四種心理健康服務者形象定位知覺空間	46
圖 4-1-2 大學生與研究生對四種心理健康服務者形象定位適合度散佈圖	47
圖 4-1-3 心輔相關系所學生對四種心理健康服務者形象定位知覺空間圖	51
圖 4-1-4 心輔相關系所學生對四種心理健康服務者形象定位適合度散佈圖	52
圖 4-1-5 非心輔相關系所學生對四種心理健康服務者形象定位知覺空間圖	53
圖 4-1-6 非心輔相關系所學生對四種心理健康服務者形象定位適合度散佈圖	53
圖 4-1-7 女性對四種心理健康服務者形象定位知覺空間圖	55
圖 4-1-8 女性對四種心理健康服務者形象定位適合度散佈圖	55
圖 4-1-9 男性對四種心理健康服務者形象定位知覺空間圖	57
圖 4-1-10 男性對四種心理健康服務者形象定位適合度散佈圖	57
圖 4-1-11 曾接受心理健康服務者對四種心理健康服務者形象定位知覺空間圖	59
圖 4-1-12 曾接受心理健康服務者對四種心理健康服務者形象定位適合度散佈圖	59
圖 4-1-13 未曾接受心理健康服務者對四種心理健康服務者形象定位知覺空間圖	61
圖 4-1-14 未曾接受心理健康服務者對四種心理健康服務者形象定位適合度散佈圖	61
圖 4-2-1 四種心理健康服務者於十四個形象評價交互作用之剖面圖	66
圖 4-2-2 十四個形象評價與四種心理健康服務者交互作用之剖面圖	67

# 第一章 緒論

20 世紀以降，隨著社會的快速發展，身心健康之概念日益受到民眾之重視，心理健康服務之需求日顯重要，相關專業領域亦蓬勃發展，且專業分工愈趨細緻，其中，不免有許多重疊之處。與此同時，隨著心理健康專業服務之多元發展，可運用之社福資源卻有限之情況下，如何拓展與開發服務族群，從眾多心理健康專業領域中脫穎而出，獲得服務對象之關注與認同，以及相關單位之重視，即顯得格外重要。而心理健康服務者對外之公眾形象與評價，即為獲得關注與重視的要點之一。

心理師形象於 1980 年代開始，逐漸成為國外心理學者重視之議題，第三屆美國諮商心理學全國會議中，即將心理師形象列為未來發展之五大重要領域之一。在臺灣，中國輔導學會亦曾於民國 69 年聯合年會針對「輔導工作者新形象」進行座談會之討論。然而，當時國內所論述之形象，較著重在輔導工作者之專業能力、角色功能等專業化方面；而國外心理學者所強調之形象，除了專業實務、培訓和認證之外，亦非常著重社會大眾如何看待心理學這門專業之公眾形象和政治議題。簡言之，若將形象以內外層面區分，國內主要著重在心理學專業之內在形象，而國外則同時強調心理學專業之內在形象與外在形象。

時至今日，隨著心理師法、社會工作師法、精神衛生法之通過，臨床上可提供心理健康服務之心理衛生專業人員日趨普及，諮商心理師如何在其中找尋並確認自己的形象定位，除了精進專業能力之內在形象；對外，亦須瞭解社會大眾（潛在來訪者）內心如何看待眾多心理健康服務者，在競爭漸多之心理健康服務市場中，瞭解並確認諮商心理師與其他心理健康服務競爭者之形象定位，將有助於諮商心理師作為眾多心理健康服務者中，確認自身特色並推展專業形象之效。

本研究主要探討大學生與研究生心目中對於心理健康服務者之形象定位、形象評價；以及面臨不同心理議題時優先選擇之求助偏好傾向。本章旨在說明本研究之問題背景與

研究動機、研究目的與研究問題、名詞釋義，以及研究範圍與限制。

## 第一節 問題背景與研究動機

### 一、臺灣諮商專業發展過程

1879年，德國醫師與生理學教授 Wilhelm Wundt 於 Leipzig 大學成立全球首座心理學實驗室，自此，心理學開始被視為一門獨立學科，Wilhelm Wundt 亦被稱為心理學之父 (Nairne, 2000)；而現代所稱之心理輔導 (Guidance)，最早於 1894 年由 Merrill, G. 於舊金山加州手工藝學校開始進行職業輔導工作，被視為早期輔導之啟蒙。1908 年，心理學家 Parsons, F. 於波士頓職業局收留失學青年，進行職業輔導工作，並於 1909 年『選擇職業』(Choosing A Vocation) 一書中首次使用「職業輔導」一詞，心理輔導於此誕生，Parsons, F. 也被稱做「輔導之父」；二戰後，美國退伍軍人管理委員會提供獎學金，鼓勵學生接受心理輔導和心理學培訓，並正式將輔導人員定名為：諮商心理師 (Counseling Psychologist)，心理輔導開始做為一種專門的職業 (葉一舵，2011)。由上可知，心理學與心理諮商專業起源於不同背景，心理學專業立基於實驗室中的觀察、實驗等科學研究；而心理輔導一開始起源於職業輔導，其後方才廣及至其他如生活輔導、學業輔導等面向。

在國內，心理輔導乃因民國四十年代僑生輔導之需要而引進工作 (張植珊、吳正勝，1999；劉焜輝，2008)。1958 年「中國輔導學會」(2008 年 6 月改稱「臺灣輔導與諮商學會」) 成立，積極開拓校園內之學校輔導工作，並陸續於校園中培訓輔導教師。1991 年辦理全國輔導工作六年計劃建立全面輔導體制，將輔導人員分為四個層級：一般教師、輔導教師、心理治療師及精神科醫師，意圖落實輔導人力專業分工；然葉一舵 (2011) 認為：輔導工作六年計畫推廣下來，致力推展輔導工作普及化，反造成輔導工作專業化方面越趨模糊且不受重視，此點，可由 1995 年取消輔導室主任應具備專業輔導知能之規定看出。吳武典 (2006) 亦認為：輔導工作六年計劃，以及教訓輔三合一計畫，均較

著重在輔導工作普及化，忽略了專業化的並進；劉焜輝（2008）更直言：輔導工作六年計劃及教訓輔三合一計畫，導致學校輔導工作「每下愈況」。

在臺灣，原先心理學系所畢業者多進入醫療體系擔任臨床心理師，而心理諮商輔導系所畢業者，則多於校園中擔任專業輔導人員。2001年，《心理師法》通過後，諮商心理師正式成為一門新興行業（林麗純，2008）；而原屬醫療領域之臨床心理師，以及心理諮商輔導相關系所之諮商心理師，彼此均想進入校園與醫療體系；此外，社福體系之社會工作師業積極進入校園。林家興（2002）提及，諮商心理師及社會工作師進駐校園試辦方案，其專業職責與輔導教師混淆重疊。洪莉竹（2005）亦指出學校諮商師存在角色混淆之問題。此時，於校園體系中，區辨輔導教師、諮商心理師以及社會工作師之專業分工，即為重要議題（葉一舵，2011）。

另一方面，林家興（2008）指出，諮商心理師法制化後，專業活動逐漸多元，但令人困惑的是：諮商心理師本身之專業認同是心理師抑或諮商師？在國外，心理學家/心理師（Psychologists）的專科分類包括：臨床、諮商、學校、企業/組織，以及認知心理學家、人格心理學家、發展心理學家等（Nairne, 2000）；而諮商師（Counseling）的專科分類則包括：學校、醫療、婚姻家庭、社區等（林家興，2008）。

由上述可知，臺灣的諮商心理師乃由學校心理輔導發展而來，併入「心理師法」之後，一方面，作為一門新興行業，局外人可能不甚瞭解箇中差異；二者，臨床心理師、諮商心理師以及社會工作師，相繼入主校園後，極易造成與輔導教師工作內容之職責重疊與角色混淆；反之，諮商心理師爭取進入醫療體系，與臨床心理師之專業分工為何，亦是諮商心理師必須思考之問題；第三，諮商心理師如何看待自身專業與其他心理健康服務者之異同，均顯得重要。換言之，社會大眾如何看待諮商心理師與其他心理健康服務者之差異，以及諮商心理師如何看待自身與其他心理健康服務者之差異，均是必須加以思考、瞭解，並且對外清楚說明之問題。

翻閱國內外文獻後發現，國外除了在專業實務工作方面有所推展，亦十分重視社會大眾心目中知覺或接收到之心理師公眾形象；反觀國內，諸多關於心理師或輔導人員形象之研究與論述，則多將重點放置於專業實務工作之面向。民國 69 年由宗亮東老師主持之「輔導工作者新形象」座談，焦點即放置於輔導工作之內容、目標、角色，以及輔導工作專業化與普及化之立論。邱惠珠（1993）撰寫「如何落實輔導工作、提昇輔導專業形象」一文，首先指出輔導教師專業形象不易突顯之問題，同時提出具體方法，提倡落實輔導工作。洪莉竹於 2005 年之文章中，討論學校諮商師之專業定位議題時，亦針對學校諮商師專業角色與功能進行論述，強調釐清學校諮商師專業定位之重要性。

在研究方面，張德聰是國內首位研究社會大眾對心理師專業形象之觀點的學者，其於 1996 年之調查研究中，將諮商輔導人員專業形象區分為角色功能、專業態度、倫理、機構特質以及專業期待等面向；同年，李玟青（1996）則研究國中生對於輔導教師角色知覺、印象形成及其與求助意願之關係。曹美蘭（2011）之研究中，則將學校輔導人員公眾形象劃分為：角色定位、專業能力以及工作績效等三大面向；此外，潘幸山（2004）、陳彥樺（2009）、陳儒樺（2010），以及傅弘毅、郭正敏、趙奕昕、吳芝儀（2011）之研究，則屬國內少數以品牌形象或行銷策略之角度以及潛在來訪者觀點，探討民眾對心理諮商專業之形象或看法，且均為近年方才逐步進行之探究。

由上可知，心理師或諮商輔導人員之專業形象無論在國內外均受到學者專家之重視。然而，將國內外相關文獻相較後可發現，國內先前之相關研究與論述，傾向著重於專業領域中發展相關專業之實務角色功能，較少從社會大眾，亦即潛在來訪者之角度觀看或理解局外人所接收到、以及他們如何看待眾多心理健康服務者之分野；而近年雖已逐步重視來訪者觀點，並且開始以行銷角度觀看心理健康服務，然均屬於單一專業類別（心理諮商）之探究，心理健康相關專業領域間之探究與論述則付之闕如，因此，研究者期待透過本研究得以初步探討此面向。

## 二、諮商心理師與其他心理健康服務者之競爭議題

「心理師跟心理醫師有甚麼不同？」這是許多心理師經常遇到之問題，亦是研究者開始學習心理諮商後，每每與初識者交談時，必被提及之困惑，根據研究者初步觀察，此疑問之後，隨之而來約可略分兩類型反應：年紀稍長之長輩，極易認為與其求助耗時耗費之心理治療，不如求助於傳統民俗療法來得快速有效，亦有許多長輩認為心理諮商中的會談，與門診醫師問診相仿、或與教師提供指導相似；而年紀相仿之友人，對於心理治療之印象，則多半來自西方電影中於躺椅上接受心理治療之片段場景，然當眼光放回臺灣，則多半不清楚臺灣心理健康服務者之相關專業領域之箇中差異與分野。回想研究者求學階段，儘管高中時期即蒙受輔導老師之鼓舞啟發，自身也對於諮商輔導深感興趣，大學時期亦就讀相關系所，然至大學階段，研究者自身同樣對於開頭所述疑問感到困惑：何謂臨床心理師、諮商心理師，此兩專業與西方國家俗稱之心理醫師有何不同？又，西方國家中，精神科醫師與心理醫師具體差異為何？學校社會工作師與諮商心理師專業職務之實質異同為何？而周遭友人與初識者之困惑，也讓研究者開始思考，除了積極在專業領域內發展獨特性與專業性，社會大眾如何知覺以及如何看待眾多不同心理健康服務者，以及社會大眾是否正確接收相關資訊。換句話說，也就是潛在來訪者是否正確覺知到諮商心理師與其他心理健康服務者之差異，似乎也是諮商心理師這門專業在臺灣推展過程中須瞭解並重視之環節。

對此，Korn 與 Lewandowski (1981) 兩位學者即曾提出「心理學之臨床偏見」一詞，意指：「認為所有心理學家都是臨床實務工作者」("clinical bias" in psychology: the belief that all psychologists are clinicians.) (引自 Webb & Speer, 1986)。由此偏見不難想見心理師模糊之公眾形象，包括與醫療、藥物之競爭，以及心理師與精神科醫師之混淆 (Webb & Speer, 1986)。由上所述，可發現儘管 1980 年代西方國家推展心理學專業已近百年，其民眾對於心理師與精神科醫師似乎仍存在混淆之現象。回望臺灣現況，推展心理輔導專業不過半百，證照制度建立十餘載，對臺灣社會大眾而言，諸多不同心理健康服務者在臺灣究竟如何規範？如何分野？縱使研究者對於心理諮商頗有興趣、且就讀相關系所，

及至大學時期依舊無法清楚區分眾多心理健康服務者之具體差異為何，更遑論就讀非相關系所之學生，其心目中又是如何看待、以及如何區辨不同心理健康服務者？而對於就讀心輔相關系所學生而言，又如何看待諮商心理師與其他心理健康服務者之差異與分野，是否與非相關系所學生有所不同？均為研究者好奇之處。

若由職業頭銜與競爭角度視之，Warner 與 Bradley (1991) 指出，專業頭銜確實會對公眾產生影響；Trautt 與 Bloom (1982) 研究亦發現，給予一個虛構醫師之頭銜，會影響大學生受試者樂意推薦朋友給虛擬的臨床醫師。McGuire 與 Borowy (1979) 以心理學本科生為研究對象，探究 11 類不同心理健康服務者（臨床心理師、諮商心理師、婚姻諮商師、心理健康服務員、護士、醫師、精神科護士、精神科醫師、精神分析師、學校心理師以及社會工作師）之職業頭銜，研究發現：每一類型心理健康服務者均未獲得實質的理解與重視。研究建議：所有心理健康服務者均須致力於教育社會大眾關於心理健康服務者之本質與過程（basic nature and processes）。

1980 年代，美國心理學會業已提出心理師公眾形象之議題，Webb (1989) 提出「Does the profession have a public image problem?」（心理師是否有公眾形象議題？）之疑問，並建議以此問題為出發點進行探討，用以回答心理師持續面臨其他心理健康服務者之競爭，例如透過遊說立法來增加工作機會。簡言之，隨著心理輔導與諮商的快速發展，各種心理健康服務者相繼加入，如何讓社會大眾瞭解諮商心理師之獨特性與專業性，勢將成為白熱化議題。正如同美國精神醫學會前會長 Keith Brodie 於 1983 年對同儕之提醒與呼籲：「精神科醫師必須從其他心理專業團體脫穎而出，如此一來，才可能在其他團體之前獲得醫療保健服務有限的資金」（引自 Warner & Bradley, 1991）。身為心理健康服務專業團體之一員，諮商心理師亦如是。

再者，若以市場行銷角度觀之，林家興於 1986 年撰寫「以市場策略發展輔導工作」一文，即指出輔導服務類似產品大量進入市場之現象，呼籲輔導專業人員以市場學觀點推展輔導工作；蕭文亦於 1995 年以市場學與消費者導向為題，提及輔導工作運用市場

區隔及開發新市場等觀點之重要性。兩學者均同時強調滿足消費者需求以及塑造服務產品獨特性之重要原則。近年來亦陸續出現以顧客導向或行銷組合之概念進行諮商輔導工作之推展或心理師形象探究之相關論文研究（潘幸山，2004；陳映如，2005；陳彥樺，2009；陳儒樺，2010）。顯見市場行銷策略觀點日益受到國內諮商輔導專業人員之重視，且學者亦強調於心理健康服務競爭市場中嶄露諮商輔導專業特色之重要性。

### 三、心理諮商專業形象定位之發展需求

隨著工業社會的快速發展，心理需求日益受到人們的重視，我國於民國 90 年通過心理師法後，奠定心理師法定上之專業地位，諮商前輩們亦致力於推展諮商相關專業領域，並積極讓國人認識何謂心理諮商、心理治療，各地之心理衛生中心亦極力推廣心理諮商服務。於此法案通過 13 年後之今日，在眾多諮商前輩努力推廣之下，諮商心理師在大專院校、高國中小輔導中心之學校領域角色漸趨明朗，而 102 年醫療機構設置標準修訂，則奠定諮商心理師進駐醫院之合法地位。然而，雖此法通過，不僅醫療領域專業人員不清楚諮商心理師於醫療團隊中可扮演與協助之角色定位為何，諸多心理師自身亦不甚清楚諮商心理師進駐醫院後之專業職責分野。更遑論對於一般民眾而言，眾多心理健康服務者中，不同專業職稱所指涉之專業服務內涵為何？區辨性與獨特性之專業領域與專業特色又為何？再加上心理健康服務者彼此之間，亦有許多專業角色、功能屬性相互涵蓋之處，例如精神科醫師、諮商心理師、臨床心理師與社會工作師均為法定可進行心理諮商與心理治療業務之相關心理衛生專業人員。2007 年，「社會工作師法修正草案」擬於執行業務中增修「諮商與心理治療」之條文，後經諮商與臨床心理學界前輩奔走溝通，方與刪除。林麗純（2008）撰文呼籲：此事件促使我們必須開始思考：諮商心理師之專業定位為何？以及諮商心理專業與其他助人專業之區辨依據何在？

由上可知，諮商心理師除了在自身專業領域內積極發展培訓專業能力，對外，面對社會大眾時，如何樹立專業獨特性與區辨性，亦是重要議題。Ries 與 Trout（1976）由廣告與行銷觀點提出「定位」之概念：意味著在消費者心中留下深刻印象。而為發展定

位，則須同時對目標對象（意即潛在來訪者）與競爭者進行研究與瞭解（Kotler & Keller, 2013）。因此，研究者好奇，對大學生與研究生而言，如何看待與區辨不同心理健康服務者，於其心目中之形象定位為何？而大學生與研究生心目中對於心理健康服務者之形象評價為何？再者，在諸多心理健康服務者中，當大學生與研究生面臨各種不同心理議題時，傾向優先選擇何種心理健康服務者提供心理健康服務？均為研究者意欲探討之問題。因此，本研究期能瞭解大學生與研究生心目中對於心理健康服務者之形象定位、形象評價，以及面臨不同心理議題時優先選擇之求助偏好傾向，期可提供諮商心理師未來發展本身專業形象與特色之參考。

## 第二節 研究目的與研究問題

綜合以上問題背景，本研究之目的如下：

- 一、瞭解大學生與研究生心目中對於四種心理健康服務者之形象定位。
- 二、瞭解大學生與研究生心目中對於四種心理健康服務者之形象評價。
- 三、瞭解大學生與研究生面臨不同心理議題時，選擇心理健康服務者之求助偏好傾向。
- 四、瞭解心輔相關系所與非相關系所、性別、曾否接受心理健康服務等不同背景變項之大學生與研究生對於四種心理健康服務者形象定位之差異。
- 五、瞭解心輔相關系所與非相關系所、性別、曾否接受心理健康服務等不同背景變項之大學生與研究生面臨不同心理議題時，選擇心理健康服務者之求助偏好差異。
- 六、透過本研究之結果與發現，擬供諮商心理學實務工作者作為未來推廣諮商心理專業之參考。

基於研究動機與目的，本研究所要探討之問題如下：

- 一、大學生與研究生心目中對於四種心理健康服務者之形象定位為何？
- 二、大學生與研究生心目中對於四種心理健康服務者之形象評價為何？
- 三、大學生與研究生面臨不同心理議題時，選擇心理健康服務者之求助偏好傾向為何？
- 四、心輔相關系所與非相關系所、性別、曾否接受心理健康服務等不同背景變項之大學

生與研究生對於四種心理健康服務者之形象定位為何？

五、心輔相關系所與非相關系所、性別、曾否接受心理健康服務等不同背景變項之大學  
生與研究生面臨不同心理議題時，選擇心理健康服務者之求助偏好差異為何？

### 第三節 名詞釋義

#### 一、心理健康服務者

係指所從事之專業工作內容凡涉及心理輔導、心理諮商、心理治療等專業領域之相關專業人員。考量國內文化及律法之不同，研究者依據心理師法所提及：「依專業職業法律規定可執行心理諮商相關業務者」，並經與指導教授討論後，擬訂本研究所指稱之心理健康服務者為：諮商心理師、臨床心理師、精神科醫師、社會工作師。

#### 二、形象定位

定位意指在潛在對象心目中建立起深刻之形象地位 (Ries & Trout, 1976; 林竝聖, 2011)，並且「確立商品在市場中的位置」(秦啟文、周永康, 2004)。本研究將形象定位界定為大學生與研究生對四種心理健康服務者所知覺到之態度、感受與評價，運用多元尺度法 (Multidimensional Scaling; MDS) 針對「心理健康服務者形象定位調查問卷」中「心理健康服務者相似度評量」之結果進行統計分析，並於知覺圖上註記四種心理健康服務者之相對位置，以供研究分析其特殊性與差異性。更進一步來說，研究者意圖藉由本研究瞭解諮商心理師在眾多心理健康服務者之「競爭市場」中，於研究對象 (潛在來訪者) 心目中所佔之形象位置與形象評價為何。

#### 三、形象評價

形象，意指一種態度 (attitude) 或心理圖像 (mental representation) (引自張耀懋, 2012)。形象是人們對於某事物之內在信念與印象 (陳文貞、林宏恩, 2010)，是一種過去經驗之印象累積 (Boulding, 1956)。本研究所論之形象意指研究對象透過各種有形或

無形之表徵或訊息，在心目中建立起對心理健康服務者所形成之主觀態度、信念、想法及評價。本研究定義之形象評價為，運用研究者自編之「心理健康服務者形象定位調查問卷」中「心理健康服務者形象特質評量」之得分為指標，得分愈高表示該類心理健康服務者形象評價愈佳。

#### 四、求助偏好

本研究所指之求助偏好為，運用研究者自編之「心理健康服務者形象定位調查問卷」中「不同心理議題之求助偏好選擇」之得分結果，由次數百分比之得分高低瞭解研究對象心目中，面臨不同心理議題時，優先選擇之求助偏好傾向。

### 第四節 研究範圍與限制

有關本研究之範圍與限制，茲分述如下：

#### 一、研究對象

本研究採用問卷調查法，主要研究對象以中國文化大學心輔相關系所與非相關系所之大學生與研究生為主，並未擴及其他縣市與其他學校。因此，研究結果於解釋和推論上宜限於與本研究性質相近之學生，若欲推論至其他縣市以及其他社會大眾，於運用與解釋上須有所保留。

#### 二、研究變項

心理健康服務者若欲詳加歸納，尚有精神科護士、職能治療師、特教老師等相關心理衛生專業人員均可羅列其中，而本研究所列舉之心理健康服務者僅四種，並未廣及所有心理健康服務之專業類別；此外，影響心理健康服務者之形象變項尚待探究，本研究亦未能一一加以討論。研究結果僅說明不同背景變項之大學生與研究生對四種心理健康服務者之形象定位、形象評價以及不同心理議題之求助偏好。其結果無法完全呈現大學

生與研究生對心理健康服務者之形象定位、形象評價與求助偏好，尚須日後其他變項加以檢核與探討，以對此議題有更深入之瞭解。

### 三、主觀知覺

本研究目的在於瞭解研究對象受各種內外訊息影響，在心目中建立起對於四種心理健康服務者之主觀態度、信念、想法與評價，此知覺態度可能受到諸如社會媒體偏頗報導、偏見、以訛傳訛等資訊所形成之總知覺，具濃厚主觀色彩，無關正確與否，因此，研究對象並非特地挑選對心理健康服務提供者熟悉之群體，而以一般大學生與研究生為主，僅以不同背景變項作為區分。





## 第二章 文獻探討

心理健康服務者之存在對社會大眾心理健康之提昇有其價值、意義與重要性，然若社會大眾缺乏正確訊息與正向認同及理解，立意良善之資源亦難以協助有此需求之潛在來訪者。本章旨在瞭解形象與形象定位、心理師形象，以及求助偏好之相關論述與研究，文獻將分別探究形象、定位與形象定位之意涵、國內外心理師形象與形象定位之相關論述及研究、求助偏好相關研究與論述。

### 第一節 形象、定位之意涵及分析方法

本研究意圖瞭解心理健康服務者之形象定位、評價與求助偏好，而何謂形象？何謂形象定位？其意義與重要性為何，本章節即分別說明形象、定位與形象定位之意涵及其重要性。

#### 壹、形象之意涵

大陸學者秦啟文與周永康（2004）於『形象學導論』一書中，開宗明義指出：「形象的塑造已成為組織生存、發展的一種目標與手段。」此敘述充分表達形象塑造之重要性。

#### 一、形象（image）之意義

Kotler(1995)認為形象意指個人對某對象所持之信念(beliefs)、想法(ideas)及印象(impressions)（引自黃靖惠，2004）。Merrill（1962）則認為形象是意見、態度、觀念之組成。是一種認知過程、一幅與現實世界情景相類比之心理圖像(張耀懋，2012)。Boulding（1956）強調：形象不僅是一種個體的真實，同時也是人們對某事物之價值評價。Reynolds和 Gutman（1984）亦認為：形象是一種與情感有所連結之評價，且存在個人差異。張春興、楊國樞（1991）則認為，形象乃後天培養，是長期涵化學習效果，須透過中介傳播系統予以塑造。由上可知，形象是個體於內外系統影響下，於個人心目中對某客體

對象所形成之一種想法、態度、信念、以及評價，是一種與學習相關之認知過程。

Merrill (1962) 指出，形象既是印象、意見、態度之綜合體，基本上與刻板印象同義。形象乃人們根據外在情境或現象所產生之先入為主觀念，並在心中烙印殘影，此烙印會逐漸形成人們對該事物之看法 (張華葆, 1994)。是一種深信不疑，不一定符合真實狀況 (引自八卷俊雄, 1988)。Reynolds 與 Gutman (1984) 則認為：形象是心理影像，乃個人主觀所致，不代表事實，無對錯之意義。因此，人們對某事物之印象，易形成輿論而產生新事實 (加藤邦宏, 1992)。換言之，人們根據各種內外系統影響下對某客體事物所形成之形象，是一種個體內在主觀真實，不一定與外在真實相符合。

然而，形象也並非一成不變。黃靖惠 (2004) 提醒：形象是活的、是可塑造、可比較、可改變的，隨時可能受到新訊息影響而有所變化。Boulding (1956) 提出「訊息-形象」(message-image) 之概念用以說明形象與訊息之互動關係，形象的改變受訊息多寡以及訊息強烈程度所影響；訊息對形象之影響為：形象重塑 (正向或負向) 以及形象維持 (不變)。正說明了形象的可變動性。因此，組織或個人均有機會藉由大量正確訊息之提供，以調整目標對象心目中對於某客體對象之實際形象。換句話說，一旦我們有機會瞭解潛在來訪者心目中對心理健康服務者之形象定位與評價，瞭解是否存在偏頗與假象訊息，就有機會藉由提供正確訊息來調整潛在來訪者對心理健康服務者之實際形象，產生符合真實狀況之認知及正面態度、想法與信念。

## 二、形象之內涵

『皮爾松那形象法則』一書中，將形象分成八大元素：形象、實力、變通、信譽、堅持、成長、研究、獨立。八元素中又以「形象」元素最為重要，強調形象應立基於實力與信譽之上，尋求並樹立異於同業之獨特性，建立目標消費群之認同 (Armstrong & Yu, 1998)。秦啟文與周永康 (2004) 於『形象學導論』一書中則將形象由不同層面區分為：整體與局部形象、內在與外在形象、真實與虛假形象。內在形象意指人們對事物內在本

質之看法；外在形象意指人們對事物外在表現之整體看法和評價。整體形象之和大於局部形象。真實形象則意指某客體事物之外在形象與內在形象一致。

以多元層面觀之，本研究意圖由整體形象之角度，瞭解研究對象心目中對於心理健康服務者所形成之整體想法與評價，進而瞭解此形象與真實形象間之異同，意即與心理健康服務者之本質是否一致。

### 三、形象之重要性

Boulding (1956) 探討形象所扮演之角色，強調個體之行為取決於形象。Reynolds 與 Gutman (1984) 以及 Martineau (1958) 亦均認為，形象是影響目標對象行為之重要指標。加藤邦宏 (1992) 認為形象是組織的潛在業績，是一種看不見的資產。秦啟文、周永康 (2004) 指出良好組織形象四大價值：1. 有助贏得信譽；2. 增強凝聚力與吸引力；3. 有助於獲得外界支持和政府重視；4. 有助於在競爭中贏得優勢。

綜合上述，若事物客體或組織獲得正面良好評價，不僅有助於組織之發展與推廣，亦有機會獲得相關單位之肯定與支持，進而於競爭市場中獲取先機。而在良好形象之前，則須先了解目標對象對於事物客體或組織之看法與評價，方有機會進行調整與改善。換句話說，倘若諮商心理師形象獲得正向評價與認同，不僅可有效影響潛在來訪者之求助行為，更有機會進一步得到外界支持與重視，有利於增加市場競爭優勢。也因此，瞭解研究對象對心理健康服務者之形象定位與形象評價，有其意義與價值。

### 貳、定位與形象定位之意涵

人們可由日常生活許多管道獲得並建立對心理健康服務者之形象，然此形象或深或淺、或具體或模糊、或完整或簡略。運用「定位」之概念，可協助心理健康服務者瞭解目標對象心目中對心理健康服務者之形象位置，進一步瞭解如何在潛在來訪者心目中佔有一席之地。

## 一、定位之意義

定位 (position) 一詞源於廣告界。1969 年, Al Ries & Jack Trout 首度運用「定位」概念說明如何對抗已在市場佔有一席之地之競爭對手的過程。定位意指造成消費者心理的改變, 意即在消費者心中占有一席之地 (Ries & Trout, 1976)。歐聖榮與張集毓 (1995) 將定位定義為: 商品在消費者心目中的形象或地位。Kotler 與 Keller (2013) 認為, 定位是在目標市場中建立起品牌之獨特地位。定位時, 需將自身和競爭者之優缺點加以比對, 且須同時瞭解消費者對該商品和競爭者之看法 (Ries & Trout, 1976)。Kotler 與 Armstrong (2009, 2010) 將產品定位定義為「產品在消費者心目中相對於競爭商品之地位」, 認為產品定位是由消費者比較相關競爭商品後所形成一系列認知、形象及感覺之複雜組合。

## 二、形象定位之意涵

定位與形象有密切關連, 定位是設計形象與提供價值, 使目標對象瞭解該組織相對於競爭者之意義 (王秀鳳, 2004)。加藤邦宏 (1992) 指出, 形象的本質是與競爭對手比較後之相對性資料, 因此, 瞭解企業形象需先界定競爭對象, 並瞭解競爭對象之定位。王文清 (1998) 亦認為, 組織形象戰略之核心即為組織形象定位, 針對目標對象之期待與要求, 塑造並傳達組織鮮明形象, 建立組織獨特之形象地位。換句話說, 形象定位意即: 瞭解個體或組織在目標對象心目中相對於其他競爭對象之形象位置, 目的是為了在目標對象心目中建立鮮明且獨特之形象地位。本研究即意圖瞭解研究對象心目中對於心理健康服務者形象之知覺位置, 進而瞭解諮商心理師在心理健康服務競爭市場中之相對位置, 期為後續諮商心理師之推廣策略提供行銷之參考。

## 三、定位之重要性

Ries 與 Trout (1976) 認為在競爭市場日增、且資訊大量快速流動傳播時代, 良好定位策略可讓個體或組織取得優勢, 在消費者心中留下深刻印象。而行銷講求整體性,

過去所注重之行銷4P組合：產品(Produce)、價格(Price)、通路(Place)、推廣(Promotion)，現需再增加一個P，也就是定位(Position)(許士軍，1986)。換句話說，定位已成為行銷規劃過程中重要考量因素之一。Kotler與Keller(2013)直言：一切行銷策略均建立於市場區隔、目標市場、以及定位之上；定位在行銷組合中，具有重要戰略地位(Kotler & Armstrong, 2009)。八卷俊雄(1988)亦提醒：在市場戰略中，確定自己與競爭對手於市場上之相對位置極為重要。

綜上所述，定位之目的是為了瞭解商品與競爭對象在市場上的位置，作為行銷重要策略之環節，定位可讓企業組織獲得競爭優勢、掌握競爭形態，以在消費者心中留下深刻且獨特之印象。

## 參、定位之步驟及方法

Armstrong與Kotler(2010)指出，為避免產品定位來自運氣，「定位」必須詳加規畫，選擇具競爭優勢之定位策略並設計行銷組合。以下分別說明定位之步驟與分析方法。



### 一、定位之六大步驟

眾多學者於選擇定位策略之步驟上有許多論述，研究者將許士軍(1986)、Kotler與Armstrong(2009, 2010)以及Kotler與Keller(2013)四位學者所論述選擇定位策略之步驟，嘗試整理如下：

- 1.市場分析：界定市場上的競爭者；確認高相似性之對象。
- 2.發掘定位基礎：從消費者之觀點、立場著手；符合目標對象之需求與利益。
- 3.確定競爭者定位：尋找獨特且優於競爭者之特色差異與競爭優勢。
- 4.瞭解目標消費者之偏好位置：瞭解目標對象之喜好或期待。
- 5.選擇正確的競爭優勢與定位策略。
- 6.實施及控制、溝通並傳達定位。

## 二、定位之分析方法

許士軍（1986）提出定位策略之分析技術有三：1.語意差異量表；2.集群分析；3.多元尺度法（MDS）：透過詢問品牌之相似度，獲取品牌知覺圖，可代表研究對象心目中之知覺地位；此知覺圖可包含多構面，每一構面代表該品牌某種特質或形象。運用知覺圖可呈現品牌獨特性，瞭解目標對象心目中對於品牌之偏好與知覺（Kotler & Armstrong, 2009, 2010；Kotler & Keller, 2013）。

綜合上述所言，本研究先行確認高相似性對象，界定四種心理健康服務者，其後由研究對象之觀點著手，運用多元尺度法（MDS）瞭解研究對象心目中對於四種心理健康服務者之形象定位，進一步透過知覺圖，瞭解諮商心理師於心理健康服務競爭市場中之形象位置，意圖尋找諮商心理師於潛在來訪者心目中之特色差異與競爭優勢，期供未來推廣諮商心理師之參考。

### 第二節 心理師形象與形象定位之相關研究

Wind、David 與 Shansby（1982）提及定位分析方法有三：瞭解地位；確認名次；亦或探究情感知覺等態度。許士軍（1986）亦提出三種定位分析技術：語意差異法；集群分析，以及多元尺度法。研究者翻閱文獻後，發現國內外學者在「心理師形象」之議題上，採用不同角度介入討論，國外學者雖多將研究主題設定為「心理師公眾形象」，然內容多運用形象定位方法，瞭解心理學家與其他心理健康服務提供者在研究對象心中之位置、排名、知識、態度、偏好或評價；而國內以「心理師形象」為主題之研究為數不多，且均以諮商心理專業人員之單一專業類別探究之，不同專業間相較之研究則付之闕如。以下分別就國內外心理師形象與形象定位相關研究進行討論。

#### 壹、國外心理師形象及形象定位之相關研究

Wood、Jones 與 Benjamin（1986）曾提及，心理師一直都對自己的形象感興趣，正

式研究約可追溯到 1940 年代左右；1980 年代，心理學領域之公眾形象問題引發爭議，被認為限制了其作為一門學科的影響，以及促進人類福祉的一種手段(Benjamin,1986)。Lent (1990) 認為可能是公眾對於諮商心理學的專業獨特貢獻普遍缺乏一個清晰的理解和讚賞。

1980 年代中期，美國心理學會出現許多關於心理師公眾形象之研究探討。美國第三屆諮商心理學會全國年會主題為：「規畫未來」。會議中指出五大領域議題：專業實踐，公眾形象，培訓和鑑定，研究，組織和政治議題 (Weissberg,1988)。Zytowski、Casas、Gilbert、Lent 與 Simon 於 1988 年一篇論述中，亦提及此次會議所述重點與建議：1.提供心理學相關領域文獻概述；2.針對廣大民眾推廣積極之專業形象；3.設立委員會，執行公眾形象所提建議、確定執行狀況，以解決相關學術、傳媒和政治問題。顯見當時美國諮商心理學會即將公眾形象列為重要發展指標，也既而激發一連串心理師公眾形象之相關研究。以下分別就傳播媒體角度、社會大眾形象角度、以及社會大眾知覺角度等相關研究論述之。

## 一、傳播媒體角度之相關研究

1960 年代，有學者認為公眾形象受到漫畫卡通、報章雜誌等大眾傳播媒體所影響。Ehrle 與 Johnson (1961) 分析 1949 和 1959 兩年中，六種流行雜誌內 4760 個卡通漫畫。研究發現：1.心理師、精神科醫師以及其他心理健康服務者之公眾形象確實有相當大的重疊；2.心理學作為一門科學以及一種「不顯露之專業」(a profession does not appear to excite the public)，激發人們想像並且引起公眾之興趣；3.心理師如同其他專業領域般被視為一門專業工作；4.心理師似乎並不具有任何獨特之識別符號。1986 年，Benjamin 從歷史之角度研究心理師公眾形象，討論範圍從第一個心理學實驗室開始，一直到早期世界博覽會、教育心理學、通俗文學中的心理師、以及報紙報導之美國心理學會會議。Benjamin 發現，心理學公眾形象議題存在已久，建議透過公共政策宣傳，以建立民眾正確資訊，否則將會持續遭遇此議題。

由上可知，雜誌、報紙、文學小說等中介傳播媒體之資訊傳達，對心理師公眾形象之塑造有所影響。推測此因素也是與美國第三屆諮商心理學年會將傳媒與政治問題納入公眾形象議題之執行重點有所關連。

## 二、社會大眾形象角度之相關研究

Thumin 與 Zebelman (1967) 調查 400 位男女各半之一般民眾，對於心理學和精神醫學之態度。研究發現：受訪者均認同兩者是專業，可幫忙解決問題、專研心智、情緒和人格；當需要瞭解孩子智力或進行婚姻諮商時，會與心理師連繫，施行研究或測驗；當感覺憂鬱、精神疾病、或酗酒問題時，則與精神科醫師連繫，索取藥物、鎮定劑等。然而研究對象理想職業排行，心理師排名落後於醫師、工程師、律師、精神科醫師和牙醫。研究結果建議創造理想之專業形象。

Wood、Jones 與 Benjamin (1986) 電話調查 201 名成年受訪者，發現一般民眾對於心理學多抱持正面態度，但與早年研究資料相比，受訪者對於心理學相關領域僅增加些微理解，雖受訪者對於心理師之努力有所覺察，但事實上並不理解心理學對生活之影響。

Webb 與 Speer 於 1986 年探討心理健康服務者公眾形象之原型，首先邀請 40 位選修心理學導論課程第一天上課之大學生（相關係所），針對心理師、精神科醫師、科學家、諮商師(counselor)、醫師、教師等六類心理健康服務者進行段落式的特色描述；其後邀請上述 40 人中的 20 人，對這些段落進行分類，並運用集群分析，歸納出十一項類群特質；再由第三組 128 位非本科系新生和其家長（46 位）對此十一項類群特質與六類專業人員進行 0~6 分之符合度評價；最後一組則由 50 名學生進行 1~6 分之好感度評價。

第一、二組大學生所歸納出十一項類群特值分別為：1.疏遠：冷淡、不關心、內向、古怪(Alienated: cold, uninterested, introverted, odd)；2.傲慢自大：跋扈、不友善、貪婪、自負(Arrogant: bossy, hostile, greedy, egotistical)；3.奉獻：奉獻的、堅持、訓練有素

(Dedicated: dedicated, persistent, well trained); 4.有助的：樂於助人、關懷、友善、好的傾聽者(Helpful: helpful, caring, friendly, a good listener); 5.好奇的：好奇心、探索的、研究者(Inquisitive: curious, probing, a researcher); 6.耐心：有耐心、冷靜、自我控制(Patient: patient, calm, self-controlled); 7.心理：處理心理問題、研究行為、研究心智(Psychological: deals with mental problems, studies behavior, studies the mind); 8.富裕：富有、適切的服飾、具專業外觀(Rich: rich, nicely dressed, professional-looking); 9.學者風範：樂於學習、聰慧、勤奮好學、知識淵博、與學術相關的、睿智(Scholarly: enjoys learning, intelligent, studious, knowledgeable, school-related, wise); 10.未獲賞識：義務，低報酬(Unappreciated: necessary, underpaid); 11.有理解力：有理解力的，理解人，有彈性，給予建議(Understanding: understanding, understands people, well adjusted, gives advice)。Webb 與 Speer 之研究後，諸多研究心理師公眾形象之學者，均採用此研究所得出之十一項類群特質，做為研究調查之一環。

第三、四組大學生評價結果顯示：1.心理師形象尚屬正面；2.受訪者仍存在臨床偏見：將心理學和精神醫學劃上等號；3.受訪者認為心理師和精神科醫師相似，和科學家不相似；4.好感度排名分別為精神科醫師、心理師、醫師、諮商師、教師、科學家。然而，受訪者對心理師之熟悉程度是被質疑的部分。研究結果建議教育大眾何謂心理師：關於我們是誰？以及我們是甚麼？期待心理師專業形象能立基於符合事實之優點特色上，而非立基於想像之上。

Warner 與 Bradley (1991) 研究探討心理學本科大學生 (男女各 60 人) 對於碩士層級諮商師、博士層級臨床心理師，以及精神科醫師之知識、態度與偏好。受試者須先填寫關於三專業類群培訓內容之多項選擇題；其後運用 Webb 與 Speer (1986) 之十一項人格特質進行評價；最後根據五個臨床問題，評價對三專業類群治療能力之信心。研究發現：1.對心理師臨床功能感到模糊、缺乏資訊；2.對心理師治療此五個案例缺乏信心；3.將精神科醫師和心理師視為研究者；4.認為諮商師比心理師更具備「關懷」(caring)

之特質；5.五個臨床案例中，精神科醫師是嚴重疾病之治療師首選；而其餘 3~4 個案例中，選擇諮商師多過心理師。顯示心理師在個人特質和臨床經驗程度均不被認為是優越的。

Wollersheim 與 Walsh (1993) 運用 Warner 與 Bradley (1991) 相似之研究架構，調查 253 名成年人(162 名女性、91 名男性)對於博士層級臨床心理師、碩士層級諮商師，以及精神科醫師之偏好、知識和信念。首先，評估受試者對三專業類群之訓練差異；接著閱讀五個臨床問題，對三專業類群以 10 點量表評估信心指數；最後，運用 Webb 與 Speer (1986) 研究之十一項心理專業特質，以 10 點量表評估符合程度，並以之評價理想治療師特色。研究結果與 Warner 與 Bradley 略為雷同：1.受訪者對臨床心理師缺乏認識和信心，普遍首選精神科醫師和諮商師進行治療，即便研究對象認為心理師之個人素質優於精神科醫師；2.精神科醫師為嚴重疾病之治療師首選；3.受試者認為心理健康專業人士之重要特質為「樂於助人、友善、關懷、好的傾聽者」；4.認為心理師和諮商師較精神科醫師「有幫助」(helpful)。

由上述研究發現，雖社會大眾視心理師為一門專業、具正面形象，且心理師理想排行大幅躍進，但無論相關系所、非相關系所之大學生，抑或是社會大眾，對於心理師之認識與了解均處於模糊、不熟悉之狀態，且普遍對於心理師之專業能力缺乏信心；另一方面，諮商師 (counselor) 雖於 Webb 與 Speer (1986) 研究中好感度排行不高，然後續研究均發現受訪者對諮商師之個人特質與專業能力之信心評價頗高。

### 三、社會大眾知覺角度之相關研究

在澳洲，Sharpley 於 1986 年調查 502 名澳大利亞民眾對心理健康服務者(心理師、精神科醫師、社會工作師和諮商師)之公眾知覺，包括知識和態度。研究結果發現，此四類專業被民眾視為提供相當不同之服務，並落入兩個群組：1.心理師和精神科醫師被視為私人執業且所費不貲之專業，專門研究人類行為和思想；2.社會工作師和諮商師則

被視為公共事業且不需高額花費之專業，較為實用，且可協助一般人解決情緒問題。

Hopson 與 Cunningham (1995) 探討澳洲民眾對於心理師之知覺，隨機抽取雪梨地區成年之社區民眾與案主，評估他們對心理健康專業人員和身體健康專業人員之知識與態度。研究發現：身體健康專業人員評價高於心理健康專業人員，其中心理師評價相當低。研究結果認為，此研究發現對案主而言相對較有利，可針對案主治療經驗以及未來之諮商服務進行討論，但不利於心理師所預期。

Fall、Levitov、Anderson 與 Clay 於 2005 年探討 181 名非裔美國人對心理健康服務者（精神科醫師、臨床心理師、碩士層級諮商師、博士層級諮商師、社會工作師）之知覺，於當地車站與大學尋求受訪者，請受訪者閱讀五個臨床案例，評價對於五類心理健康服務者處理案例之信心程度。結果顯示：1.非裔美國人看待心理師和博士層級諮商師具備相似之信心等級，並且在每個案例中，將博士層級諮商師排名於碩士層級諮商師之上；2.非裔美國人對於諮商師治療較不嚴重案例之能力有信心，治療較嚴重案例之能力則缺乏信心。

上述研究均由社會大眾知覺角度切入，主要仍以探討受試者對於心理健康服務者之知識、態度、想法、評價與信心程度等層面進行瞭解。由上述研究結果可發現，社會大眾對於心理師形象有褒有貶；對諮商師之評價則較為正面，認為較實用，且對諮商師較具信心。

## 貳、國內心理師形象及形象定位之相關研究

民國 90 年通過心理師法後，臺灣社會方才出現心理師之新興行業，因此國內關於心理師形象之相關研究與論述較少，本章節主要由臺灣諮商輔導專業人員形象之相關論述與研究進行討論。

臺灣於 1950 年代中期因僑生教育引入輔導專業，1980 年代，諮商輔導於國內尚屬

成長階段，也因此，當時關於「輔導工作新形象」之相關座談（主持人：宗亮東，引言人：黃堅厚、龍書祈、程運、劉安屯），主要以談論輔導工作者之特質、角色、輔導專業化與普及化等議題進行討論。此座談約 10 年後，邱惠珠（1993）方再度於期刊中提及輔導專業形象，其認為學校輔導教師所面臨之困境乃因輔導工作無法落實，以及專業形象無法突顯所致，因而撰文呼籲落實輔導工作、提昇輔導教師之專業形象。此外，1983 年，朱秉欣於宗亮東主編之『輔導學的回顧與展望』一書中，論述一篇名為「八十年來美國輔導學的演進及今後的趨勢」之文章，其中即頗有先見之明的指出，許多助人專業均以輔導專家自居，日後趨勢需釐清輔導學者之界線，嚴格實施證照制度。由此可看出，當時學者在輔導專業領域中，已具備「定位」概念之雛形。

翻閱文獻後發現，國內學者以心理健康服務者之「形象」或「定位」為題之研究不多。以下就心理師形象、知覺、以及角色定位之相關研究分述之。

## 一、心理師形象之相關研究

張德聰（1996）針對諮商輔導人員與社會大眾對我國諮商輔導人員之專業形象進行調查研究，以自編之「諮商輔導人員專業形象量表」進行施測。其中將諮商輔導人員專業形象界定為：人們對與諮商、輔導人員有關活動所形成之整體主觀態度，包括專業角色功能發揮情形、專業態度、專業倫理、機構特質等有關變項之整體觀點。其中，角色功能又細分為：情緒支持、問題澄清、資訊提供、心理衛生教育、問題解決、轉介、研究發展、諮商輔導訓練。

研究發現：1.專業人員與社會大眾對諮商輔導專業形象之觀點存在許多顯著差異；2.諮商輔導人員專業形象均受到兩群體之重視；3.對諮商輔導專業瞭解及接觸愈多之社會大眾，對諮商輔導人員專業形象評價愈高；4.諮商輔導人員對諮商員可發揮之功能，較社會大眾有高估現象；5.民眾會選擇求助原因除了可協助解決問題、可保密之外，形象很好為排名第三之重要因素。研究結果呼籲：諮商輔導人員定位與分工之重要性，目

前與諮商輔導相關之專業如臨床心理學、社會工作、公共衛生、性教育等，宜進一步專業分工。

潘幸山（2004）調查中部地區 479 名高中職學生對於學校輔導工作與輔導教師公眾形象之觀點。將輔導工作公眾形象以接觸度、認識度、評價度區分之；輔導教師公眾形象則以 17 個形容詞描述之（主動或被動、親和或嚴肅、熱誠或冷漠、彈性或固執、耐心包容或急躁專斷、肯定自我或缺乏信心、心地善良或缺乏善意、開朗或封閉、具吸引力或無趣、有效或無效、可信賴或不可信賴，專業或不專業、科學或不科學、辛勤盡職或閒散敷衍、有技能或無技能、善解人意或不瞭解人、具溝通能力或缺乏溝通能力）。研究發現：1.以輔導工作公眾形象而言：高中職學生對輔導工作之接觸度偏低、認識度略高（四點量尺 2.78）、評價度偏高（四點量尺 2.89）；2.以輔導教師公眾形象而言：整體而言評價正面良好，其中「人格特質形象」優於「專業及工作形象」。

陳彥樺（2009）運用質性研究方法訪談六名受訪者（一般民眾、使用民眾、機構人員各兩名）研究社區諮商機構公眾形象與行銷策略。研究發現：1.受訪者對社區諮商機構整體印象模糊，且對諮商持懷疑態度，缺乏獲得訊息之管道，對專業人員評價高，但存在刻板印象。2.形象來源：口耳相傳、媒體塑造、宣傳等。陳儒樺（2010）以顧客觀點進行付費心理諮商行銷組合之研究，調查潛在消費者對付費諮商之觀感。研究發現：1.民眾多對心理諮商抱持「聽過但尚未需要使用」，而「想使用但尚未使用心理諮商服務」者則因缺乏資訊管道而未使用。2.民眾資訊來源多為「上課、演講或座談會」、「電腦網路」、「電視宣導廣告」與「電視新聞」為主。傅弘毅、郭正敏、趙奕昕、吳芝儀（2011）以品牌形象之觀點，探究一般民眾對諮商專業工作之刻板印象、評價與迷思，運用焦點團體訪談十二名諮商專業人員之親友，並以紮根理論分析之。研究發現：1.受訪者對諮商專業工作領域資訊不清楚，須透過類似經驗或相關職業訊息類推，不一定符合現況；2.受訪者對諮商專業性存疑；3.受訪者對諮商專業印象豐富多元，該印象包含正面與負面。

曹美蘭（2011）運用自編之「輔導人員公眾形象量表」研究 450 位國中班級導師對學校輔導人員之公眾形象知覺及其輔導諮詢經驗，其將輔導人員公眾形象分為：角色定位、專業能力、工作績效三個面向。研究發現：1.國中班級導師正向肯定學校輔導人員公眾形象；2.國中班級導師對學校輔導人員之公眾形象知覺與諮詢態度、諮詢滿意度及諮詢頻率皆呈正相關。

## 二、心理師知覺之相關研究

黃進南（1994）探究 1745 名專科學生對諮商服務之認識程度與求助態度之相關，研究發現：1.專科學生對諮商服務之認識程度尚可（四點量尺 2.919），略屬不足；求助態度具積極傾向，仍屬不足（四點量尺 2.714）；2.不同背景變項中，以女性、曾修習相關課程、到過輔導中心者對諮商服務認識度較高；3.不同背景變項中，以男性、未到過輔導中心者之求助態度較不積極；4.整體而言，認識程度與求助態度呈現正相關。

李玫青（1996）運用質性研究訪談 32 位國中生對輔導教師角色知覺、印象形成及其與求助意願之關係。結果發現：1.受訪者認為輔導教師形象為：具專業知能、和藹、有親和力、溫暖關懷、充滿熱誠、嚴厲、神秘、能給予建議、盡責、閱歷豐富、值得信賴、無效能、閒散、被動、冷漠、有耐性、有活力、偏私等十八類。2.有利於求助意願之印象為：有親和力、溫暖關懷、值得信賴、為學生著想、有專業知能；不利於求助意願之印象為嚴厲、神秘、無效能、閒散。3.知覺與印象互有關連，進而影響求助意願。

夏敏（2000）以質性研究方法探討 14 位大學生對諮商服務的知覺暨影響求助意願因素，意欲瞭解大學生對諮商服務知覺之內涵及來源。將知覺部分論述為 1.輔導室整體印象；2.輔導人員人格特質、工作角色與能力；3.校外諮商機構；4.認知及使用；5.認為諮商輔導之功能、意義與目的。其研究結果分別為：1.「整體印象」，認為國高中輔導室只有升學功能；對大學輔導中心抱持正向觀點。2.「人格特質」—具備正向特質；「工作角色與能力」—大學輔導老師較專業，國高中則否。3.總體論之，受訪者認為諮商是助

人工作；然在名稱上會有「諮商」、「輔導」、「治療」名詞混淆不清之現象。二、求助因素部分：專業性、有效性、學習性、吸引力、便利性、信任感，若為正面則可提高求助意願。

綜合上述研究可發現，受訪者對於心理諮商多抱持模糊、不確定之形象；心理諮商形象評價有正有負，而諮商輔導相關系所或人員自評專業形象之功能部分則有高估之現象；此外，可發現傳播媒體對受訪者心目中心理諮商形象塑造與形象訊息來源之影響；再者，亦可看出形象對於求助行為之影響。如前所述，正面良好形象會影響個體行為，也因此，瞭解研究對象心目中對心理健康服務者之形象定位與評價，可做為發展與行銷心理健康服務之基礎，有助於針對諮商心理專業之獨特性與區辨性進行正面形象之推廣，進一步期待有效提昇潛在來訪者之求助意願。

此外，由文獻亦可發現，原先諮商領域似乎較少以來訪者觀點談論心理師形象，近年研究中，逐漸增加與形象相關之研究，並嘗試從大眾角度或行銷角度探究之。此現象一方面可以理解為，以來訪者之觀點論述心理師形象，逐漸受到心理諮商領域之重視；另一方面也可看出，除了心理師自身內部發展專業能力與專業定位外，如何將心理諮商之重要角色與功能推展與國人及社會大眾接受、瞭解並認同，亦日漸受到重視。

### 三、心理師角色定位之相關與研究

洪莉竹（2005）於探討學校輔導人員倫理困境時，指出輔導人員面臨角色混淆之問題，及其對專業定位之影響；洪莉竹認為人們對諮商師角色與功能之認知未達一致，以及專業團隊間對諮商師角色知覺不一致，造成角色定位之困難，以及角色混淆之現象；文末對學校諮商師專業定位提出建議：保持溝通、信任、宣傳之外，更須創造諮商師正面形象。林綺雲（2009）指出，心理師專業面臨專業自主性、以及專業形象與社會認可之問題，認為心理相關專業團體須討論專業角色定位之議題，以及不同場域之團隊專業間分工合作議題；同時強調，心理師專業須獲得社會大眾之支持與認同。林香君、陳錫

銘（2012）與鄭玉英（2012）均提出諮商心理師與輔導教師間之定位爭議，以及多種心理專業角色重疊之趨勢。顯見諮商心理師與其他心理健康服務者之角色定位議題不僅存在，且影響日顯重要。

再者，由諮商專業工作者角度視之，林幸台（2007）於復健諮商專業人員角色定位之研究中，將復健諮商人員角色定位區分為：資源連結、生涯諮詢、就業訓練、專業發展、職務分析。調查 187 位相關專業人員，發現專業人員間角色共識性高，均同意此五種角色定位，且以「資源連結」與「生涯諮詢」為復健諮商專業人員角色之主軸。而許雅惠（2011）訪談 10 位大學院校輔導教師之工作現況與專業知能需求，研究發現大專輔導教師存在角色定位不清之現象，輔導教師同時是教師、心理師與職員。

由上可知，心理相關專業人員間，因職務內容之不同，對於角色定位亦存在不同觀點，而對於不同場域之專業工作團隊以及社會大眾而言，如何讓專業工作團隊以及社會大眾正視、瞭解並重視諮商心理師之相關專業定位，即為推展心理諮商專業過程重要之環節。

綜合一二三節所述，可發現國內近年來日益重視由潛在來訪者角度檢視心理健康服務者之形象，然不同心理健康服務者間相較之研究則不多見。因此，本研究意圖透過多元尺度法之知覺圖，瞭解大學生與研究生對心理健康服務者之形象定位、形象評價，以及面臨不同心理議題時之求助偏好傾向；並進一步透過知覺圖，瞭解諮商心理師於心理健康服務競爭市場中之形象定位為何，期供未來推展諮商心理專業之參考及運用。

### 第三節 對心理健康服務者之求助偏好及相關研究

本研究意欲了解大學生面臨自己或親友有相關心理困擾議題時，優先偏好選擇之心理健康服務者，本小節擬先行了解影響大學生心理健康求助意願、求助態度與求助偏好。

## 壹、求助偏好

Raviv 等人 (2000) 研究調查 512 位以色列青少年 (十年級) 後發現：1.無論問題嚴重或輕微，青少年求助意願與求助行為涉及對自己與他人之評價，且求助意願與求助行為呈現正相關；2.遭遇嚴重困擾時，青少年會建議同儕求助於父母、心理師、諮商師、或老師，但自己優先求助對象則是朋友；3.女性向父母或友人求助之意願高於男性。劉錦萍 (2008) 研究發現：遇到嚴重心理困擾時，83.1% 學生願意向他人尋求協助。其中，優先求助對象為朋友、父母、手足、同學、導師和心理師、宗教人士、精神科醫師。由上研究可發現，大學生在面對自己問題與面對他人困難時不同之處理態度，雖有意願向他人尋求協助，且會建議同儕尋求專業人士協助，然自己則優先求助朋友。

## 貳、相關研究及影響因素

### 一、認識、信念與評價

程玲玲 (1991) 針對 1470 位大學生調查研究發現，影響大學生心理求助因素的重要因素分別為：1.對輔導中心之認識。2.對自己問題之主觀知覺判斷。3.對心理協助之負面評價。董華欣 (1993) 調查台灣十二所大學二、三、四年級共 1386 名大學生後發現，影響大學生尋求專業心理輔導意願之因素依序為：認知性常模、認知性態度、情感性態度、有無求助經驗與性別。其中認知性態度意指對心理輔導的信念與評價，情感性態度意指喜好與厭惡。由上述可發現，大學生對心理輔導專業的認識與否、評價信念好壞與感受到的喜惡會影響大學生尋求專業協助之意願。

### 二、求助經驗

董華欣 (1993) 發現，有心理專業輔導求助經驗者，影響其求助意願因素依序為認知性態度、認知性常模、及對諮商結果之評價。程玲玲 (1991) 研究亦指出，個人接受協助後之評價，乃影響是否再接受協助之重要因素。由上可知，曾使用過心理諮商服務者，使用後之評價會影響其求助意願。

## 參、人口變項

吳珍(1995)針對中部地區 854 位大學生調查研究發現，女性求助態度較男性積極，且實際求助行為上，女性比例高於男性。程玲玲(1991)針對 1470 位大學生調查研究發現：女性、修過心理學課程者，比男性，未修過心理學課程者，使用較多心理協助，高年級學生亦較多使用心理協助；但性別於其中並未呈現顯著差異。此外，Chang(2007)研究調查 961 名大一新生，結果亦指出，女性與求助態度呈現正相關，然而，即便女性持有較正向求助態度，但在實際求助行為方面，一樣缺乏行動。劉錦萍(2008)調查 1348 位大學生後指出，女生較男生在求助態度上積極；不同科系沒有顯著差異；四年級學生求助態度較二、三年級學生積極。陳英俊、尹蓓莉(2009)指出，整體而言，遇到心理困擾時，女性傾向向他人尋求支持，男性傾向自行解決。梅錦榮、隋玉杰(1998)研究則發現，女性雖較男性願意向他人求助，但求助心理專業人員之意願則無顯著差異。Al-Rowaie(2005)於科威特大學針對 529 個學生進行求助態度之調查研究後發現：1. 女性之求助態度較男性正向積極；2. 曾接受心理健康服務者比未曾接受心理健康服務者具備正向積極求助態度；3. 主修或副修心理學之大學生，其心理專業求助態度比其他科系學生更為積極。然而，Zhang 與 Dixon(2003)研究 170 位亞洲國際學生後發現，亞裔留學生的求助態度與主修科系無關，但文化適應與求助態度具顯著相關。由上述相關研究結果發現，目前於人口變項上，性別、科系等變項，並未呈現一致之研究結果。

## 第三章 研究方法與設計

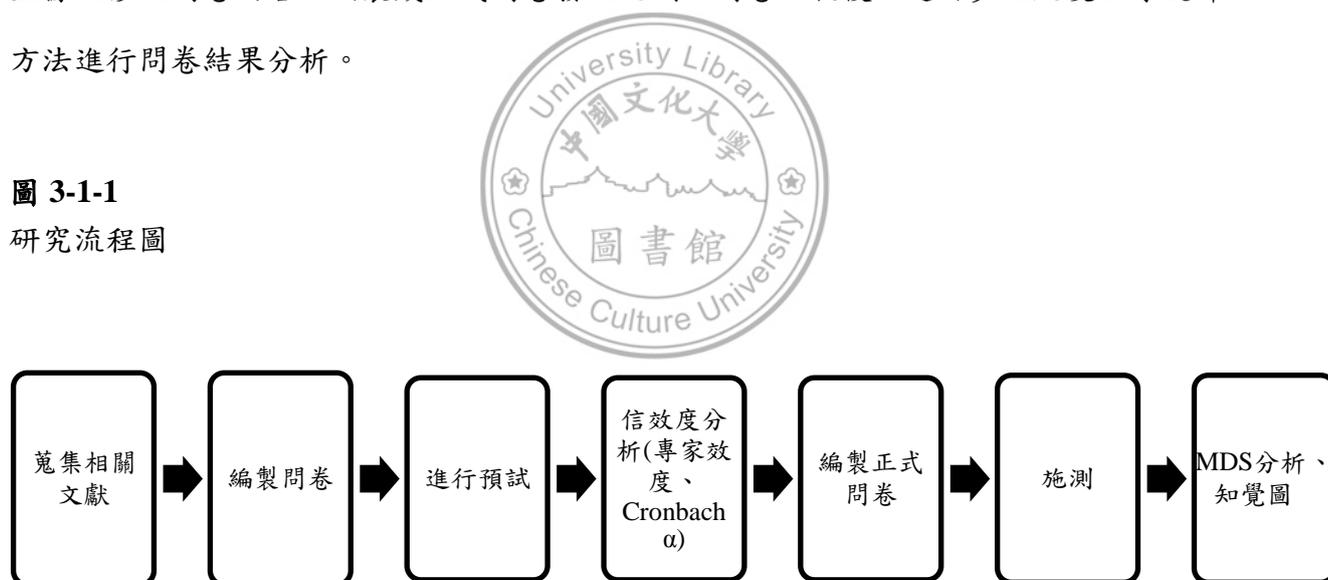
本研究採問卷調查法進行資料蒐集。茲將研究流程與實習程序、研究架構與研究假設、研究對象、研究工具、實施程序及資料處理方法，分節敘述如下：

### 第一節 研究流程、研究架構與研究假設

#### 壹、研究流程

根據研究目的，本研究流程圖如下圖 3-1-1，說明如下：先行蒐集與研究主題相關之國內外文獻後，參考相關文獻內容，並與指導老師討論後，編製「心理健康服務者形象定位調查問卷」預試版，預試問卷編製完成後隨即進行預試，其後進行信效度分析，並據此修改問卷內容，編製成正式問卷發放施測，問卷回收後，運用多元尺度法等統計方法進行問卷結果分析。

圖 3-1-1  
研究流程圖



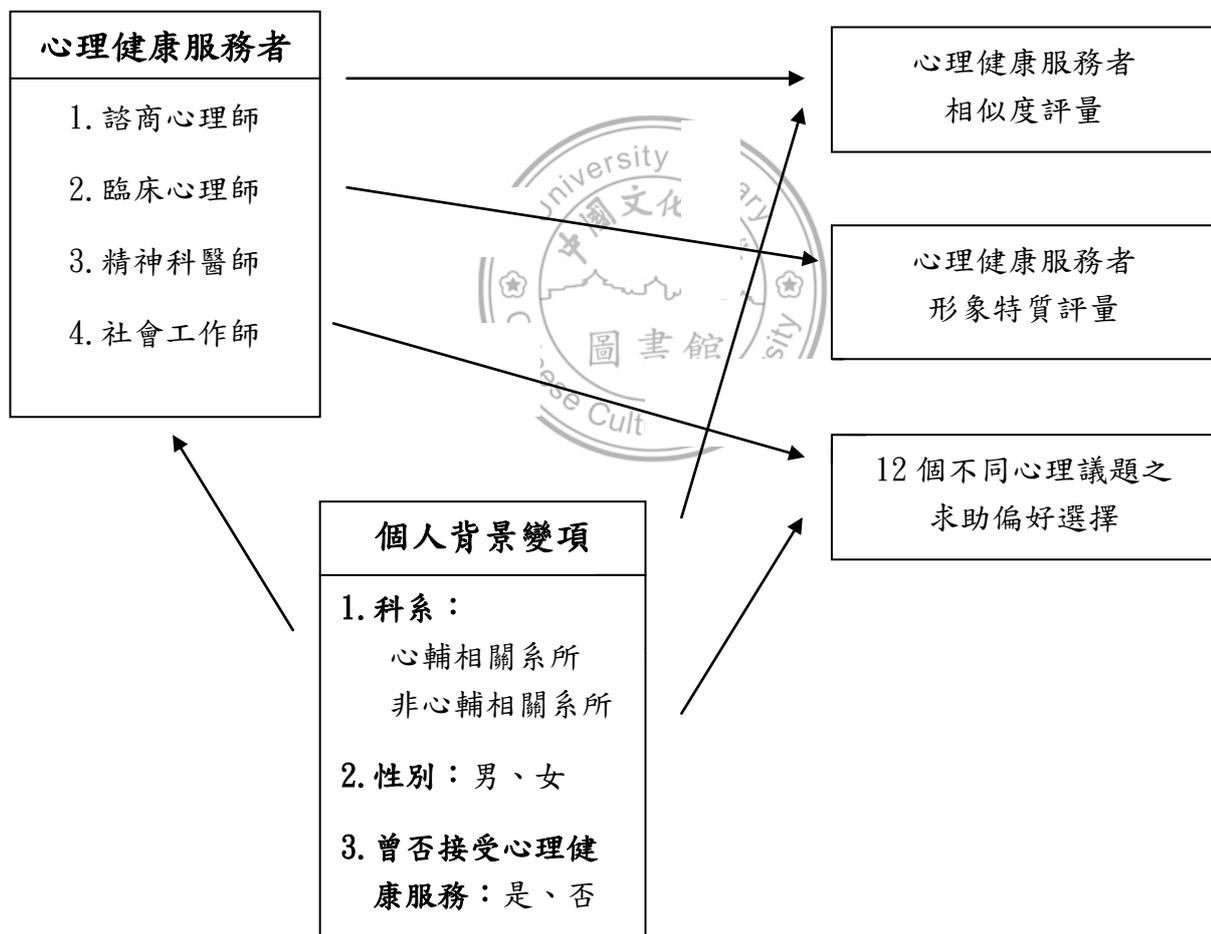
#### 貳、研究架構

本研究旨在瞭解大學生與研究生心目中對於四種心理健康服務者之形象定位、形象評價，以及面對不同心理議題時之求助偏好傾向。依據研究目的與文獻探討結果，形成本研究之架構圖如圖 3-1-2。

研究架構圖說明如下：運用 MDS 多元尺度分析法瞭解全體研究對象對於心理健康服務者之形象定位；並運用二因子重複量數變異數分析瞭解全體受試者對心理健康服務者之形象評價；並以次數百分比瞭解全體受試者之求助偏好。

以科系、性別、曾否接受心理健康服務為不同背景變項，以多元尺度法探討不同背景變項之受試者對於心理健康服務者之形象定位；最後以卡方考驗瞭解不同背景變項受試者對於心理健康服務者之求助偏好。

圖 3-1-2  
研究架構圖



## 參、研究假設

本研究問題一、二、三乃對於全體研究對象進行簡單描述性統計分析之呈現，並不提出研究假設。僅針對研究問題四、五提出下述研究假設：

**假設一、不同背景變項之受試者對於四種心理健康服務者形象定位有差異。**

1-1：心輔相關系所與非相關系所受試者對於四種心理健康服務者之形象定位有差異。

1-2：不同性別之受試者對於四種心理健康服務者之形象定位有差異。

1-3：曾否接受心理健康服務之受試者對於四種心理健康服務者之形象定位有差異。

**假設二、不同背景變項之受試者面臨不同心理議題時，選擇心理健康服務者之偏好傾向有差異。**

2-1：心輔相關系所與非相關系所之受試者面臨不同心理議題時，選擇心理健康服務者之偏好傾向有差異。

2-2：不同性別之受試者面臨不同心理議題時，選擇心理健康服務者之偏好傾向有差異。

2-3：曾否接受心理健康服務之受試者面臨不同心理議題時，選擇心理健康服務者之偏好傾向有差異。

## 第二節 研究對象

依據研究目的，本研究於中國文化大學進行樣本之抽選，選取心理輔導學系全體大學生 280 人，以及心理輔導學系碩士班學生 50 人，預計約 330 人；非相關系所一年級至四年級學生 280 人，隨機抽取多系混班上課之通識課程入班發放問卷，以及混班上課之研究所共同科目修課學生 50 人，預計約 330 人，共計抽取 660 位中國文化大學大學部與研究所學生為研究樣本。

本研究共計發出 660 份問卷，回收 553 份；經研究者剔除超過三題以上未填答之無效問卷，共得有效問卷 548 份，有效回收率 83.03%。以下將 548 份有效樣本做初步統計分析，其結果如表 3-2-1：

表 3-2-1

研究樣本基本資料分析統計表 (N=548)

變項	樣本數 (百分比)	變項	樣本數 (百分比)
性別	女	320 (58.4%)	是否曾經求助心理健康服務者
	男	228 (41.6%)	
	總和	548 (100.0%)	
科系	相關系所	273 (49.8%)	曾尋求何種心理健康服務者之協助【複選】
	非相關系所	275 (50.2%)	
	總和	548 (100%)	
年級	大一	135 (24.6%)	自評目前個人心理健康狀況
	大二	121 (22.1%)	
	大三	95 (17.3%)	
	大四	88 (16.1%)	
	碩班	548 (100.0%)	
	總和	109 (19.9%)	
	是	190 (34.7%)	
	否	358 (65.3%)	
	總和	548 (100.0%)	
	全體／曾求助者	173 (31.6%／91.1%)	
諮商心理師	11 (2.0%／5.8%)		
臨床心理師	13 (2.4%／6.8%)		
精神科醫師	11 (2.0%／5.8%)		
社會工作師	89 (16.5%)		
很健康	372 (68.8%)		
健康	75 (13.9%)		
不太健康	5 (0.9%)		
很不健康	541 (100.0%)		
總和			

由表 3-2-1 可知，在性別方面，本研究樣本女性佔 58.4%，男性佔 41.6%，女性樣本數近六成。科系方面，心輔相關系所與非相關系所分別為 49.8% 及 50.2%，顯示科系分佈比例相近。年級部分，以大二居多，佔 24.6%，將近研究樣本四分之一比例，大三次之，佔 22.1%；由於碩一至碩四人數偏低，將碩班人數合併計算，佔全體 16.1%。曾經求助心理健康服務者佔全體樣本數 34.7%，未曾求助為 65.3%，顯示研究樣本中，有近三成五的比例曾求助心理健康服務者，其中又以尋求諮商心理師協助居多，佔曾經求助之受試者 91.1%，且佔全體樣本數 31.6%，尋求臨床心理師、精神科醫師與社會工作師之比例均偏低（分別為 5.8%、6.8%、5.8%），求助三種專業人員之比例約全體樣本數 6%。由此可知，曾經求助心理健康服務之研究樣本中，以求助諮商心理師者居多。於個人自評心理健康狀況部分，68.8% 之學生自評「健康」，16.5% 自評「很健康」，自評「不太健康」與「很不健康」分別佔 13.9% 及 0.9%。

表 3-2-2

曾否接受心理健康服務者於就讀系所變項之交叉表 (N=548)

	曾經求助者 (N=190)	未曾求助者 (N=358)
心輔相關系所 (N=273)	147 (53.8%/77.4%) (全體26.8%)	126 (46.2%/35.2%) (全體23.0%)
非相關系所 (N=275)	43 (15.6%/22.6%) (全體7.8%)	232 (84.4%/64.8%) (全體42.3%)

註：括弧中，前百分位數為：就讀心輔相關系所學生中，曾否求助心理健康服務者之百分比；後百分位數為：曾否求助心理健康服務者中，就讀相關或非相關系所之百分比。

由表 3-2-2 可發現，全體 548 位受試者中，有 190 位受試者 (34.7%) 曾求助心理健康服務者；190 位曾經求助者中，有 77.4% 為心輔相關系所學生，22.6% 為非相關系所學生，顯示曾經求助心理健康服務之受試者中，以心輔相關系所學生居多，佔曾求助者比例將近七成八，也佔全體受試者比例 26.8%。若由就讀系所觀之，273 位心輔相關系所學生中，有 53.8% 曾求助心理健康服務，意即超過一半的心輔相關系所學生曾求助心理健康服務；而非相關系所學生求助比例不到兩成 (15.6%)。

表 3-2-3

曾否求助心理健康服務者於性別變項之交叉表 (N=548)

	曾經求助者 (N=190)	未曾求助者 (N=358)
女性 (N=320)	130 (40.6%/68.4%) (全體 23.7%)	190 (59.4%/53.1%) (全體 34.7%)
男性 (N=228)	60 (26.3%/31.6%) (全體 10.9%)	168 (73.7%/46.9%) (全體 30.7%)

註：括弧中，前百分位數為：不同性別學生中，曾否求助心理健康服務者之百分比；後百分位數為：曾否求助心理健康服務者中，不同性別學生之百分比。

由表 3-2-3 可發現，190 位曾經求助者中，68.4% 為女性，31.6% 為男性。雖女性受試者占全體樣本比例近六成，然曾求助者中女性比例將近七成，顯示研究對象中，曾求助心理健康服務之女性較男性居多，佔求助者比例將近七成，也佔全體受試者比例 23.7%。若由性別變項觀之，320 位女性受試者中，四成（40.6%）女性受試者曾求助心理健康服務者，六成（59.4%）女性受試者則否；228 位男性受試者中，26.3% 男性受試者曾經求助，73.7% 男性受試者則否。

### 第三節 研究工具

本研究採問卷調查之方式，探討大學生與研究生對心理健康服務者之形象定位、形象評價，以及面對不同心理議題時之求助偏好選擇。研究者使用自編之「心理健康服務者形象定位調查問卷」。依據研究工具之內涵與製定步驟分述如下：

#### 壹、研究工具之內涵

「心理健康服務者形象定位調查問卷」內容主要分為四部分：1. 個人基本資料；2. 心理健康服務者相似度評量；3. 心理健康服務者形象特質評量；4. 不同心理議題之求助偏好選擇。內容分述如下：

##### 一、個人基本資料

根據研究目的，本研究蒐集研究對象之個人基本資料包括：生理性別、就讀心輔相關系所（如：心理系、心輔系、諮輔系、社工系等）或非心輔相關系所（如：文、法、理、工、商、農等）、就讀年級、是否曾經求助心理健康服務者、曾尋求何種心理健康服務者之協助、以及自評目前個人心理健康狀況等六個項目。

##### 二、心理健康服務者相似度評量

將四種心理健康服務者以兩兩一組之排列方式做比較，由受試者依據心目中對此四種專業之看法，圈選每組專業間之相似程度，運用 Likert10 點量表，進行相似度評量，

專業間愈相似者分數愈高，愈不相似者分數愈低。此部分共 6 題。其後運用多元尺度法 (MDS) 瞭解受試者心目中對於四種心理健康服務者之形象定位。

### 三、心理健康服務者形象特質評量

根據研究目的，此部分主要參酌 Webb 與 Speer 於 1986 年針對心理相關與非相關系所大學生調查心理師公眾形象之研究中，研究結果歸納出心理健康服務者之 11 項類群特質共 39 個特質形容詞。其後多位國外學者於探究心理師形象時，均採用此兩位學者之研究結論，做為後續研究心理師公眾形象之問卷內容 (Warner & Bradley, 1991; Wollersheim & Walsh, 1993)。此外，並參考潘幸山 (2004) 與曹美蘭 (2011) 等人之相關研究，整理出輔導人員公眾形象所提及之形容詞，經與指導老師討論後，整理出共 43 個形容詞。

其後，經三位資深工作者 (諮商心理師、臨床心理師、社會工作師) 檢視並挑選合適之形容詞以及建議增加之形容詞，若同時被兩位以上資深工作者挑選之形容詞，即將其列入題目列，經統計後，共有 14 個形容詞同時被兩位以上資深工作者挑選。研究者以語意差異量表陳列出 14 個特質形容詞，其後再經兩位專家學者檢閱後，形成第三部分形象特質之形容詞選項。

第三部分「心理健康服務者形象特質評量」，將 14 個特質形容詞分別與四種心理健康服務者相較，採用語意差異量表，兩端相左形容詞中間有七個落點，請受試者依據個人感受，評估四種心理健康服務者於兩端形容詞的 1~7 個落點中，尋找適當的位置，並在適當的落點上打「○」。由各題平均後，可瞭解受試者心目中對於心理健康服務者之形象特質評價為何。

### 四、不同心理議題之求助偏好選擇

為瞭解在眾多心理健康服務者中，受試者面臨不同心理議題時，傾向優先選擇何種

心理健康專業人員進行心理健康服務，研究者先行瀏覽國內自行開業之精神科醫師、臨床心理師、諮商心理師與社會工作師之網頁，根據網頁上描述之專長問題類別進行篩選，並與指導教授討論後，選出相關專業網站上前9個經常提及之問題類型（伴侶議題、學習適應議題、精神分裂症、憂鬱症、生涯議題、創傷後壓力症候群、經濟議題、自我成長議題、性別認同議題），由研究者編撰案例後，將問題類型搭配案例，交由三位資深工作者（諮商心理師、臨床心理師、社會工作師）協助檢視並提供相關建議，三位資深工作者檢閱後，提供簡易修改意見，並建議新增兒童發展遲緩早期療育、家庭議題以及兒童行為問題等案例選項共12個。

其後，研究者根據三位資深工作者建議修改並新增案例後，編製成正式問卷格式，僅呈現12個案例未顯示問題類型，協請兩位專家學者進行審閱，形成第四部分12個不同心理議題選項。（不同心理議題案例與問題類型對照表如附錄三）

第四部分「不同心理議題之求助偏好選擇」，請受試者閱讀12個不同心理議題後，評估圈選，假若是自己或周遭親友面臨此類心理議題時，傾向優先建議選擇哪一類心理健康服務者。其後運用次數分配及卡方檢定瞭解研究對象心目中對12個案例之求助偏好選擇排行為何，以及不同背景變項受試者是否有差異存在。

## 貳、研究工具製定之步驟

根據研究目的，「心理健康服務者形象定位調查問卷」之編製依據與程序分述如下：

### 一、研究工具編製依據

首先蒐集國內外有關心理健康服務者形象定位之文獻，其後與指導老師討論，並請教多位心理專業相關領域資深工作者討論後，編修預試題目。

## 二、實施預試

預試問卷編修後，於103年1月進行預試，預試樣本採立意抽樣之方式，共計發出70份。回收67份，經剔除答題不全之問卷後，共取得有效問卷65份，有效回收率為92.86%。預試問卷詳見附錄一。

## 三、正式問卷之編製

### (一) 專家效度

本研究效度採用「專家效度」，首先邀請三位碩士層級且考取專業證照（諮商心理師、臨床心理師、社會工作師），專業工作超過10年之資深工作者，針對問卷進行檢閱並提供修正建議，根據資深工作者建議修正問卷後，再邀請兩位博士層級，且同時具備豐富臨床專業工作經驗之學者，進行正式問卷之審閱，經兩位學者認可後，進行正式問卷之發放。正式問卷詳見附錄二。

### (二) 十四個形象評價之因素分析

以因素分析將十四個形象評價濃縮、萃取出數個具代表性之因素，運用主成分分析法（Principle Components Factoring）進行因素萃取，選取特徵值大於1之初始因素，以最大變異轉軸法（Varimax）進行正交轉軸，並進一步對因素加以命名（李德治、童惠玲, 2009）。十四個形象評價因素分析之結果，KMO值為.898，根據陳寬裕、王正華(2010)所述，KMO值愈接近1，代表變數間關連性愈強，愈適合進行因素分析；此外，Bartlett球形檢定之統計量為15975.695， $p=.000<.01$ ，顯示原始數據適合進行因素分析。

因素分析結果如表3-3-1所示，在兩因素構面中，總解釋變異量為57.583%。因素一包含令人信賴的、具溝通能力、好的傾聽者、友善的、有親和力、彈性開放、耐心包容、態度真誠、關懷的，共9個形象評價，將其命名為「人格特質」；因素二包含訓練有素的、觀察敏銳、科學的、專業的、冷靜，共5個形象評價，將其命名為「專業素養」。因素一「人格特質」可解釋量表總變異量36.287%，因素二「專業素養」可解釋量表總變異量21.296%。

表3-3-1

十四個形象評價之因素分析摘要表

	因素一	因素二
	人格特質	專業素養
1.訓練有素的		<b>.330</b>
2.令人信賴的	<b>.565</b>	.471
3.具溝通能力	<b>.758</b>	
4.好的傾聽者	<b>.856</b>	
5.友善的	<b>.458</b>	
6.有親和力	<b>.890</b>	
7.彈性開放	<b>.793</b>	
8.耐心包容	<b>.502</b>	
9.觀察敏銳	.304	<b>.731</b>
10.科學的		<b>.808</b>
11.專業的		<b>.871</b>
12.冷靜		<b>.796</b>
13.態度真誠	<b>.828</b>	
14.關懷的	<b>.857</b>	
特徵值	5.080	2.981
解釋變異量 (%)	36.287	21.296

註：僅列出因素負荷量>.3之數值

## 參、問卷品質

本研究以Cronbach's  $\alpha$  係數進行內部一致性考驗，各分量表 $\alpha$ 值如下表3-1-1，分別為：「心理健康服務者相似度評量」量表 $\alpha$ 值為.873；「心理健康服務者形象特質評量」量表 $\alpha$ 值為.872；「不同心理議題之求助偏好選擇」量表 $\alpha$ 值為.332；總量表 $\alpha$ 值為.876。

表3-3-1

「心理健康服務者形象定位調查問卷」各分量表之信度考驗

	Cronbach's $\alpha$
心理健康服務者相似度評量	.87
心理健康服務者形象特質評量	.87
不同心理議題之求助偏好選擇	.33
整體信度	.88

## 第四節 實施程序

本研究依據研究目的，採用問卷調查法進行研究資料蒐集。實施程序方面包括：文獻資料蒐集與探討、評量工具之編製、預試與專家效度、正式調查研究、資料整理與統計分析、研究結果討論與報告撰寫。

### 一、文獻資料蒐集與探討

本研究意欲瞭解大學生與研究生對於心理健康服務者之形象定位、評價與求助偏好，在文獻蒐集上針對形象、形象定位、心理健康服務者之形象、求助偏好等方面進行探討，形成研究主題及研究架構，在1月前完成。

### 二、評量工具之編製、預試與專家效度

本研究之預試調查問卷在1月間進行並回收。其後於2月進行專家效度之審核，對題目做適當修正，最後形成正式問卷。

### 三、正式調查研究

經預試分析及專家學者檢視題項後，正式形成「心理健康服務者形象定位調查問卷」。依據心輔相關系所與非相關系所進行樣本抽取，選取心理輔導學系全體大學生 280 人、研究生 50 人，預計約 330 人；非相關系所大學生 280 人、研究生 50 人，預計約 330 人，預計共抽取 660 位大學生與研究生為研究樣本。於三月正式發放問卷。

### 四、資料整理與統計分析

三月底回收與整理問卷後，經研究者檢視，將問卷漏答題數過多者（超過3題以上）加以剔除，接著將全部有效資料鍵入電腦，進行統計分析。

## 五、研究結果討論與報告撰寫

研究資料經統計分析後，針對統計資料結果加以整理，並結合相關文獻與研究，說明資料分析結果之實質意涵，於五月底完成。

### 第五節 資料分析

問卷回收後先行整理，剔除作答不完全之問卷後，將有效問卷資料輸入電腦，以SPSS19.0中文版統計套裝軟體進行資料分析，本研究所使用之統計方法分述如下：

#### 一、描述性統計分析：

將研究樣本之相關背景資料進行描述性統計分析；並以百分比、平均數、標準差、次數分配，分析全體受試者對於心理健康服務者之形象評價與不同心理議題求助選擇偏好之現況。

#### 二、多元尺度法 (MDS)：

多元尺度法 (MDS) 可於空間上表現出刺激個體之相似性，其可允許個別受試者知覺之差異 (Schiffman、Reynolds & Young, 1996)。本研究運用四種心理健康服務者兩兩配對後之相似性資料，以多元尺度法分析四種心理健康服務者之形象定位知覺圖，以及各心理健康服務者於知覺圖上之相對位置，進一步瞭解諮商心理師相對於其他心理健康服務者之形象定位。以回答研究問題一。其後運用多元尺度法瞭解不同背景變項 (心輔相關系所與非相關系所、性別、曾否接受心理健康服務) 之大學生與研究生，對於四種心理健康服務者形象定位之差異，以回答研究問題四 (研究假設一)。

#### 三、二因子重複量數變異數分析 (Two-way ANOVA)：

以二因子重複量數變異數分析進一步瞭解大學生與研究生心目中對於四種心理健康服務者於所得之因素構面上形象評價之差異性比較，以回答研究問題二。

#### 四、卡方考驗：

以卡方考驗分析心輔相關系所與非相關系所、性別、曾否接受心理健康服務等不同背景變項之受試者面臨不同心理議題時，選擇心理健康服務者求助偏好之差異性比較，以驗證研究問題五（研究假設二）。





## 第四章 研究結果與討論

本研究旨在探究大學生與研究生心目中對於心理健康服務者之形象定位為何？形象評價為何？以及大學生與研究生面對不同心理議題時，選擇之求助偏好傾向為何？並進一步瞭解不同背景變項之學生心目中對於心理健康服務者之形象定位與求助偏好之差異。本章根據研究問題，進行資料結果統計分析，並予以討論。全章分為三節，第一節針對心理健康服務者之形象定位進行整體分析，其次針對不同背景變項研究對象之形象定位差異進行討論；第二節針對心理健康服務者之形象評價進行整體分析；第三節對於不同心理議題之求助偏好進行整體分析，再就不同背景變項研究對象之求助偏好差異進行討論。

### 第一節 四種心理健康服務者形象定位之分析

本研究以自編之「心理健康服務者形象定位調查問卷」為工具，以瞭解學生對於心理健康服務者之形象定位、評價與求助偏好之差異。本節以多元尺度法對於心理健康服務者之形象定位進行分析討論。

#### 壹、四種心理健康服務者整體形象定位分析

本研究以自編之「心理健康服務者形象定位調查問卷」第二部分「心理健康服務者相似度評量」將全體受試者所填四種專業人員之相似度平均後，運用 SPSS 中多元尺度法 (MDS) 之 PROXSCAL 程序後，輸出資料如下圖 4-1-1 與圖 4-1-2，以及表 4-1-1。

首先檢定 MDS 輸出結果之壓力係數，本研究四種心理健康服務者形象定位之壓力係數  $S\text{-Stress}=.00006$ 。當壓力係數愈小，表示知覺圖與原始資料配合度愈高，也就愈能代表此個體資料 (林震岩，2007)。因此 MDS 產生的四種心理健康服務者形象定位知覺圖與原始輸入資料有相當高的一致性。表 4-1-1 為四種心理健康服務者之座標值。根據這些座標值，即可將觀察值在空間上之位置予以定位 (王保進，2004)。並根據此座標

值畫出圖 4-1-1 的知覺空間圖。此外，圖 4-1-2 為 MDS 所輸出之適合度散佈圖，橫座標為標準化後之原始資料，當所有資料均落在左下往右上之直線附近，即表示此知覺空間圖與原始輸入資料一致性高（林震岩，2007）。

表4-1-1

大學生與研究生對四種心理健康服務者整體形象定位之座標值

	維度1	維度2
諮商心理師	.041	-.500
臨床心理師	-.308	-.105
精神科醫師	-.543	.371
社會工作師	.810	.234

圖4-1-1

大學生與研究生對四種心理健康服務者形象定位知覺空間圖

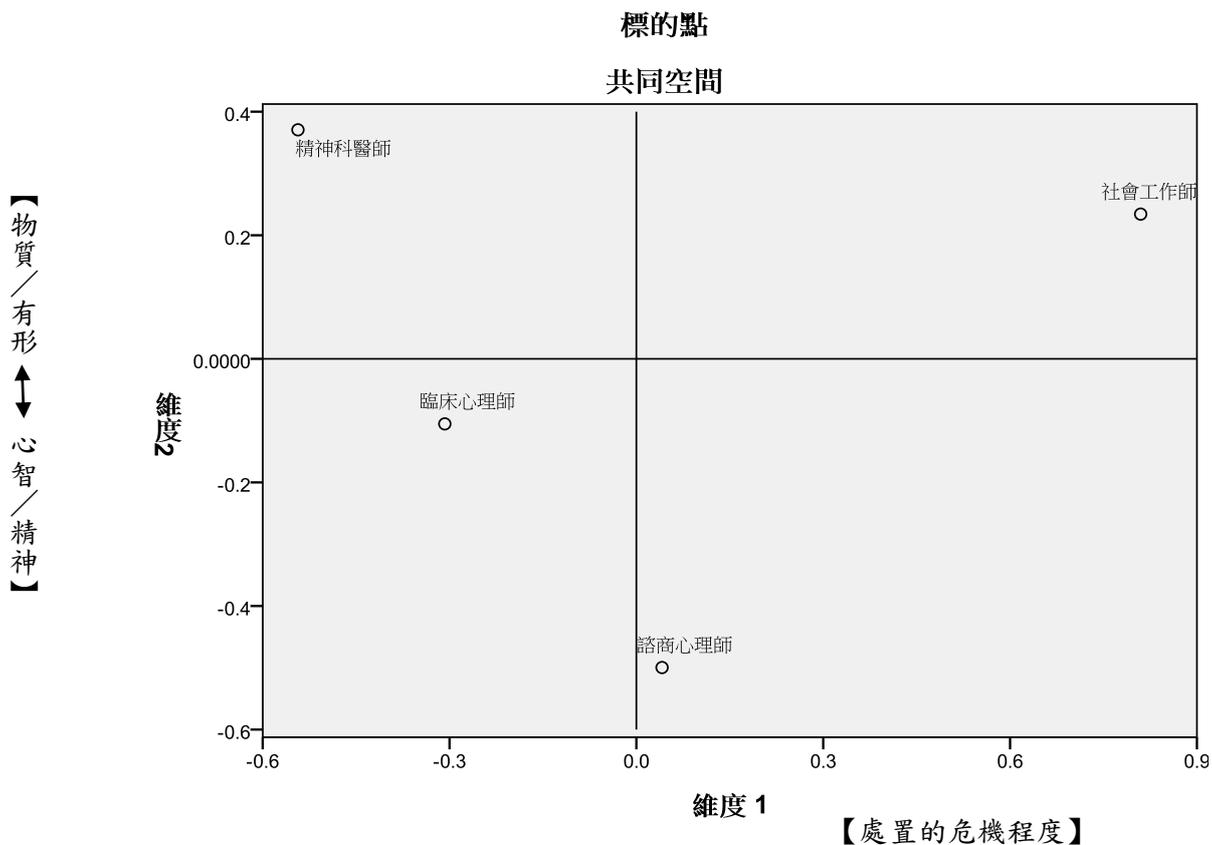
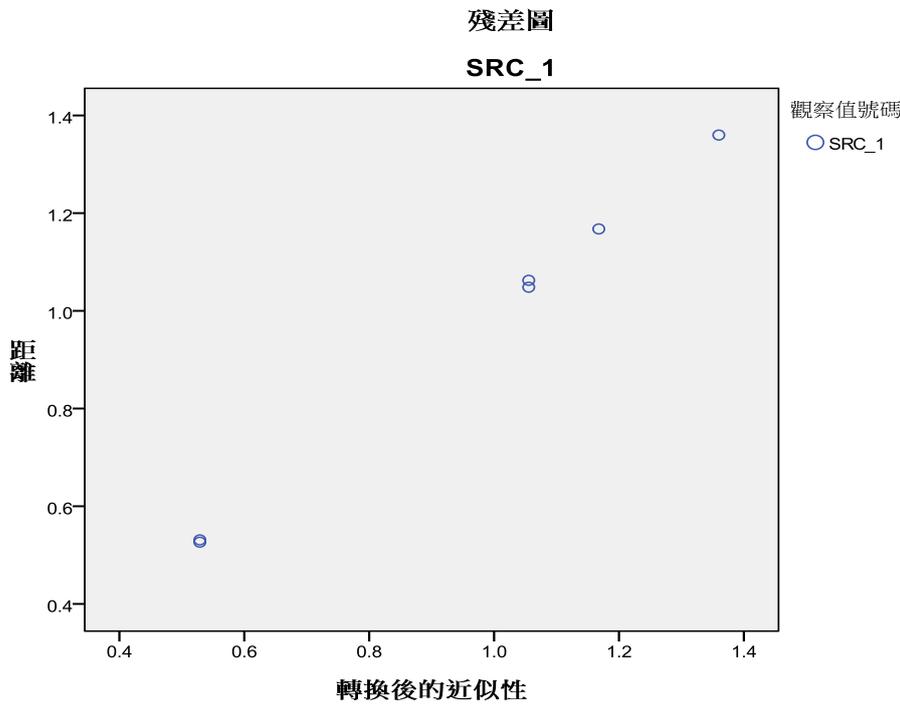


圖4-1-2

大學生與研究生對四種心理健康服務者形象定位適合度散佈圖



由圖 4-1-1 的知覺空間圖中，可發現維度一的座標軸右端為社會工作師與諮商心理師，較偏向初級預防與二級預防，也較常於第一線接觸社會大眾，進行心理健康教育宣導等活動；而座標軸左端為臨床心理師與精神科醫師，較偏向二級預防與三級預防之處遇，心理健康教育宣導對象也傾向以醫院就診民眾為主，因此維度一可稱為「處置的危機程度」向度，維度一由右至左分別為社會工作師、諮商心理師、臨床心理師、精神科醫師，可視為一級、二級、三級預防之軸向。維度二的座標軸上方為精神科醫師與社會工作師，於專業處遇方面，兩者均傾向以具體、有形之物質提供專業服務，例如一般認為至精神科就診，醫師會開立藥物處方籤供門診患者服用；此外，隨著社會宣導，民眾亦逐漸瞭解當面臨貧苦、急難、家暴、性侵事件時，可尋求社會工作師提供具體資源協助。維度二的座標軸下方為臨床心理師與諮商心理師，於專業處遇方面，臨床心理師主要提供心理治療與心理衡鑑，諮商心理師主要為心理測驗、心理諮商與心理治療，兩者均較傾向以貼近來訪者心靈層次需求為主之專業服務，因此維度二可稱為「Material (物質的/有形的) 與 Mental (心智的/精神的)」向度，維度二由上到下分別為精神科醫

師、社會工作師、臨床心理師、諮商心理師。表 4-1-2 為維度命名表。

表4-1-2

四種心理健康服務者形象定位知覺圖 維度命名表

維度二 \ 維度一	處置的危機程度 三級預防	處置的危機程度 一級預防
	物質的 / 有形的	精神科醫師 社會工作師
心智的 / 精神的	臨床心理師	諮商心理師

如圖 4-1-1 與表 4-1-3 可發現，由「處置的危機程度」觀之，精神科醫師與臨床心理師處於同一競爭群，第二競爭群則為臨床心理師與諮商心理師；而由「Material（物質的 / 有形的）與 Mental（心智的 / 精神的）」角度觀之，則可發現，精神科醫師與社會工作師屬於同一競爭群，然競爭並不激烈，第二競爭群則為臨床心理師與諮商心理師。再者，由圖 4-1-1 知覺空間圖亦可看出，雖四種心理健康服務者分別座落在四個象限中，然由四個落點的分佈可看出，精神科醫師與社會工作師座落位置較遠，顯示大學生與研究生對於此兩類專業之形象定位較為清楚；而臨床心理師與諮商心理師座落位置較趨中，顯示兩者為高競爭群，顯示研究對象認為諮商心理師與臨床心理師之形象定位接近且相似，其中諮商心理師處於中間偏遠的位置，加上臨床心理師與精神科醫師亦屬於同一競爭群，顯示研究對象心目中，也同時認為臨床心理師與精神科醫師相似，由此可推知，在大學生與研究生心目中，臨床心理師之形象定位較為模糊不清楚。

表4-1-3

四種心理健康服務者形象定位知覺圖 維度與類別特性

維度 \ 類別特性	X軸（維度一）		Y軸（維度二）	
	正值	負值	正值	負值
類別	社會工作師、 諮商心理師	臨床心理師、 精神科醫師	精神科醫師、 社會工作師	臨床心理師、 諮商心理師

（續下頁）

命名／特性	初期預防、二級預防、心理衛生教育宣導	二級預防、三級預防、心理衛生教育宣導	提供具體資源與協助	提供測驗工具、談話性心理治療
-------	--------------------	--------------------	-----------	----------------

在研究對象心目中，精神科醫師屬於特殊狀況的三級預防，可以提供有形、實質之醫療協助，例如藥物治療等；而實際上，精神科醫師之專業服務中，亦有心理治療之項目，然在「Material（物質的／有形的）與Mental（心智的／精神的）」的向度中，精神科醫師落點為具體提供物質協助之最高座標，由此顯示，在研究對象心目中，依舊習慣將精神科醫師視為開立藥物處方之醫師專業角色。

知覺圖中，臨床心理師座落於趨中的位置，偏向三級到二級預防之間、提供智力測驗、人格測驗等具體協助工具，也可提供屬於心靈層次之談話性心理治療。研究對象將精神科醫師與臨床心理師視為相似性高的同一競爭群，則可合理推測，研究對象可能將心理師視為「心理醫師」，因此在相似度選擇上，易將臨床心理師與精神科醫師視為雷同；但同時如上方所述，臨床心理師亦與諮商心理師形成高度競爭群，顯見研究對象可能也不甚清楚諮商心理師與臨床心理師之具體分別，由此可知，臨床心理師在大學生與研究生心目中，形象定位較為模糊不清楚。

由知覺圖可看出，諮商心理師居於一級預防與三級預防中間約落於二級預防之座標，除了經常面對社會大眾進行心理衛生教育推廣，亦可提供較貼近心靈層次之心理測驗、心理諮商以及談話性心理治療。無論由維度一或維度二觀之，均與臨床心理師形成第二競爭群。由此可推論，在大學生與研究生心目中，諮商心理師與臨床心理師相似度亦頗高，無論於處遇的危機程度或專業可提供之具體實質協助等面向，均頗為相似。然因諮商心理師於知覺圖中座落在中間偏遠的位置，可據此推論，在研究對象心目中，兩種專業相較之下，諮商心理師之形象定位與特色較臨床心理師清楚。此部分，或許可由研究對象為大學生與研究生的身分加以推論，在大專院校中，學生在學期間，均會接受諮商心理師入班進行生命教育或生涯測驗等心理衛生教育宣導活動，大學生或研究生接觸諮

商心理師之機率較高，也因此可能對於諮商心理師所能提供之協助與服務內容較為清楚。

最後，研究對象心目中，將社會工作師視為初期預防且可提供有形、實質的專業協助，此部分可由近年來，隨著家暴、性侵、兒虐等社會事件的增加，新聞曝光度高，以及政府宣傳 113 等家暴防治專線得力之結果，致使社會大眾對於社會工作師之認識度較高，可能因此較為清楚社會工作師之專業角色與可提供之具體實質協助。而研究結果雖顯示精神科醫師與社會工作師屬於同一競爭群，然以知覺圖的空間分佈而言，兩者競爭並不激烈，也因此，可以解釋為，研究對象理解精神科醫師與社會工作師均可提供實質具體協助，然若是遇到一般社會事件，則以初級預防的社會工作師為主，若涉及精神疾病或藥酒癮等嚴重問題，則須由三級預防之精神科醫師提供協助。

## 貳、假設 1-1：心輔相關系所與非相關系所之受試者對於四種心理健康服務者之形象定位有差異

為瞭解心輔相關系所與非相關系所之受試者對於四種心理健康服務者形象定位之差異，研究者將心輔相關系所與非相關系所之受試者於問卷第二部分「心理健康服務者相似度評量」之分數平均後，分別投入 SPSS 中多元尺度法（MDS）之 PROXSCAL 程序，輸出資料結果如下：

### 一、心輔相關系所學生對四種心理健康服務者之形象定位

心輔相關系所學生對四種心理健康服務者之 MDS 輸出結果如下圖 4-1-3 與 4-1-4，以及表 4-1-4。首先檢定 MDS 輸出結果之壓力係數，心輔相關系所學生對四種心理健康服務者形象定位之壓力係數  $S\text{-Stress}=.00006$ ，代表形象定位知覺圖與原始輸入資料有相當高的一致性。表 4-1-4 為心輔相關系所學生對四種心理健康服務者形象定位的座標值，並根據此座標值畫出圖 4-1-3 的形象定位知覺空間圖。此外，圖 4-1-4 為 MDS 所輸出之適合度散佈圖，所有資料均落在左下往右上之直線附近，表示此知覺空間圖與原始輸入資料一致性高。

表4-1-4

心輔相關系所學生對四種心理健康服務者整體形象定位之座標值

	維度1	維度2
諮商心理師	.041	-.500
臨床心理師	-.308	-.105
精神科醫師	-.543	.371
社會工作師	.810	.234

圖4-1-3

心輔相關系所學生對四種心理健康服務者形象定位知覺空間圖

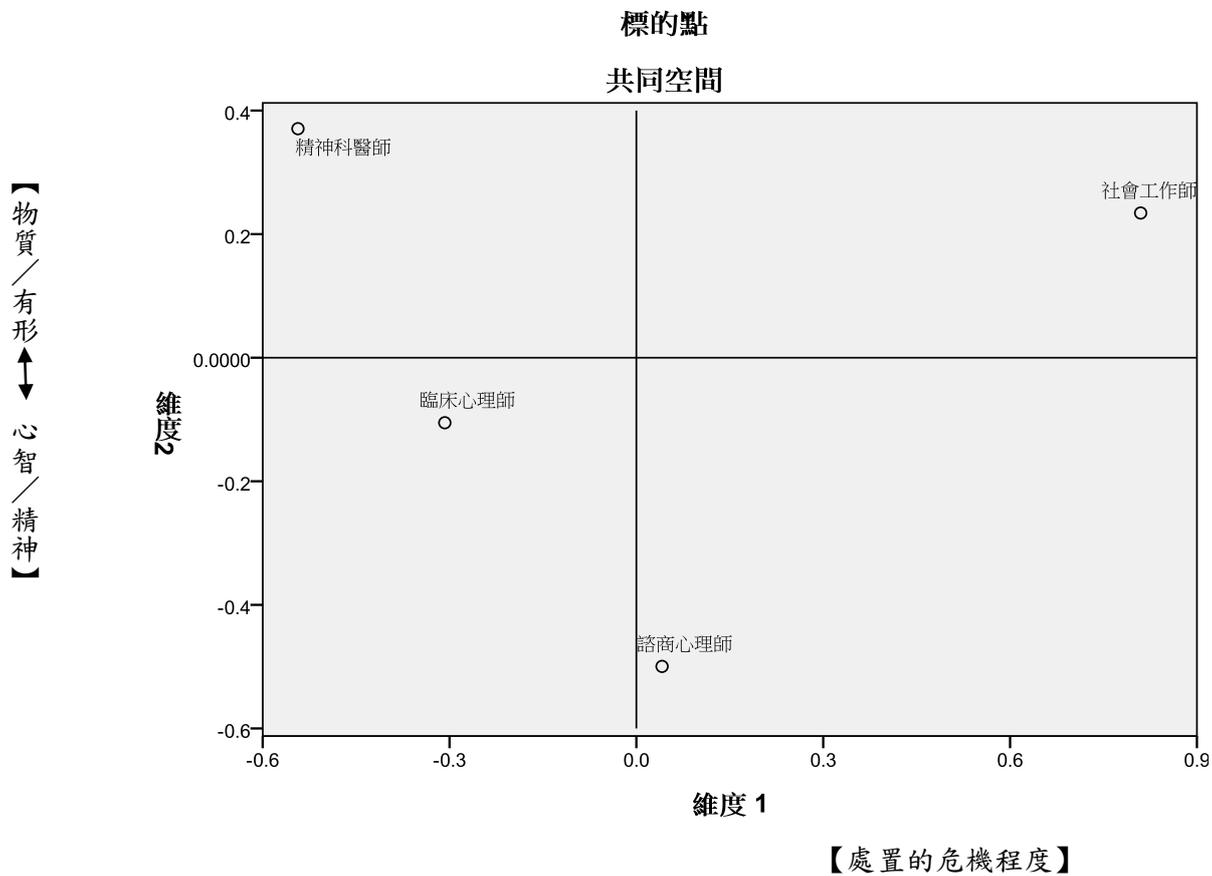
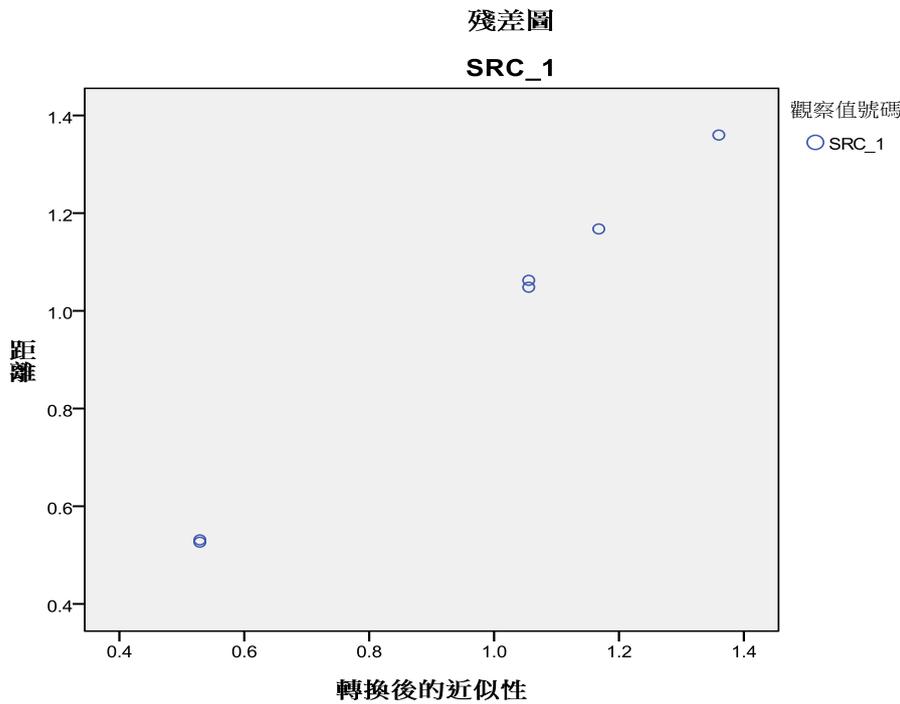


圖4-1-4

心輔相關系所學生對四種心理健康服務者形象定位適合度散佈圖



## 二、非心輔相關系所學生對四種心理健康服務者之形象定位

非心輔相關系所學生對四種心理健康服務者之MDS輸出結果如下圖4-1-5與4-1-6，以及表4-1-5。首先檢定MDS輸出結果之壓力係數，非心輔相關系所學生對四種心理健康服務者形象定位之壓力係數S-Stress=.00006，代表形象定位知覺圖與原始輸入資料有相當高的一致性。表4-1-5為非心輔相關系所學生對四種心理健康服務者形象定位的座標值，並根據此座標值畫出圖4-1-5的形象定位知覺空間圖。此外，圖4-1-6為MDS所輸出之適合度散佈圖，所有資料均落在左下往右上之直線附近，表示此知覺空間圖與原始輸入資料一致性高。

表4-1-5

非相關系所學生對四種心理健康服務者形象定位之座標值

	維度1	維度2
諮商心理師	.041	-.500
臨床心理師	-.308	-.105
精神科醫師	-.543	.371
社會工作師	.810	.234

圖4-1-5

非心輔相關系所學生對四種心理健康服務者形象定位知覺空間圖

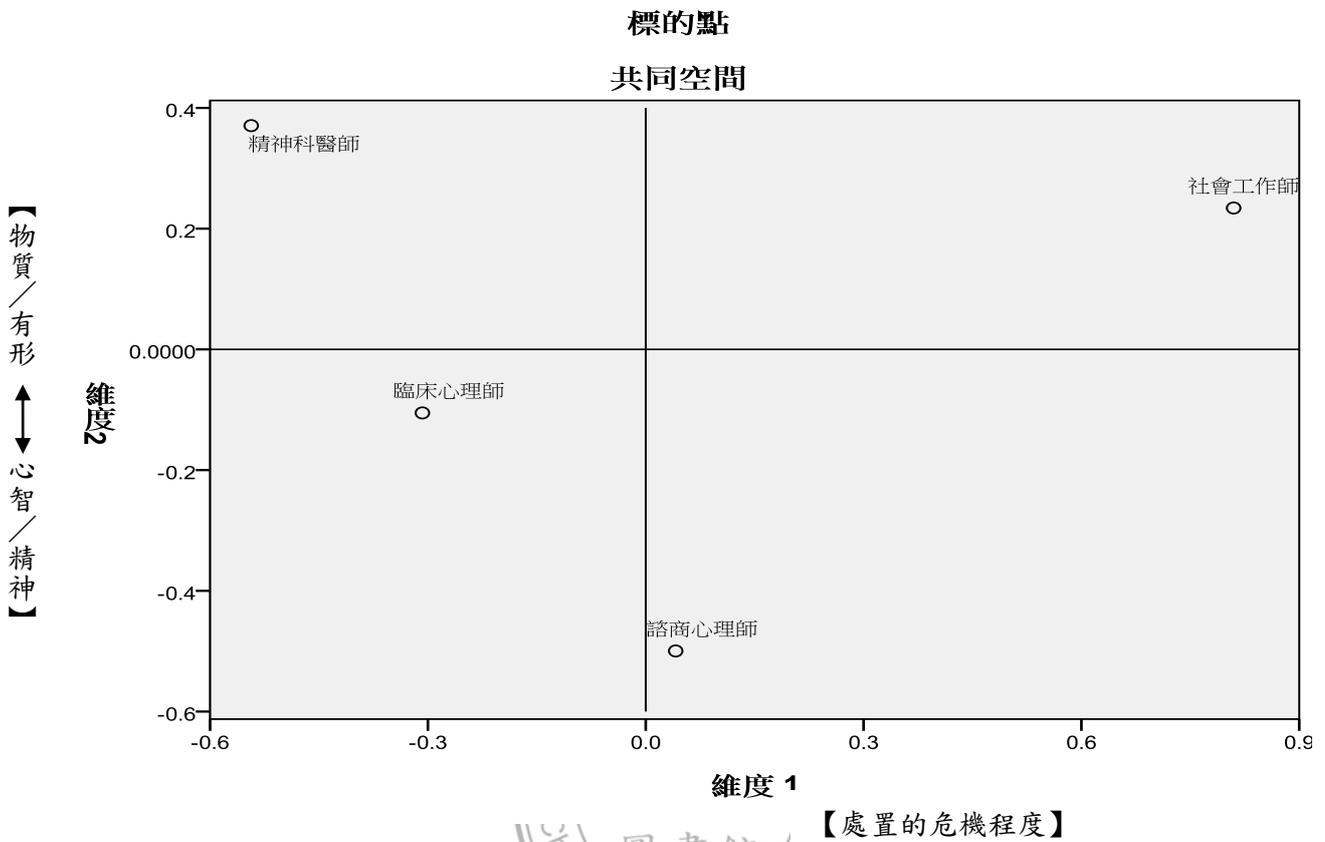
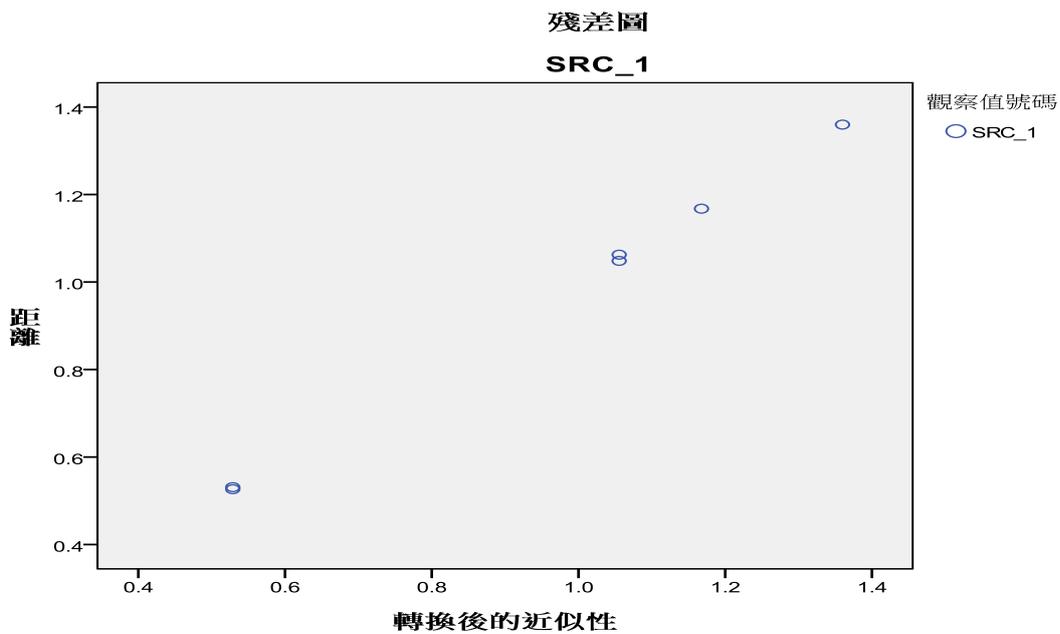


圖4-1-6

非心輔相關系所學生對四種心理健康服務者形象定位適合度散佈圖



由表 4-1-4 與表 4-1-5，可發現無論是心輔相關系所或非相關系所學生，兩組別 MDS 輸出之座標值均相同，且與全體受試者對四種心理健康服務者之形象定位座標值亦相同，也因此由座標值對應到形象定位知覺圖之位置分佈均一致，由此推知，心輔相關系所與非相關系所學生心目中對於四種心理健康服務者之形象定位並無差異。故假設 1-1 未獲支持。

## 參、假設 1-2：不同性別之受試者對於四種心理健康服務者之形象定位有差異

為瞭解不同性別之受試者對於四種心理健康服務者形象定位之差異，研究者將不同性別受試者於問卷第二部分「心理健康服務者相似度評量」之分數平均後，分別投入 SPSS 中多元尺度法（MDS）之 PROXSCAL 程序，輸出資料結果如下：

### 一、女性對四種心理健康服務者之形象定位

女性對四種心理健康服務者之 MDS 輸出結果如下圖 4-1-7 與 4-1-8，以及表 4-1-6。首先檢定 MDS 輸出結果之壓力係數，女性對四種心理健康服務者形象定位之壓力係數  $S\text{-Stress}=.00006$ ，代表形象定位知覺圖與原始輸入資料有相當高的一致性。表 4-1-6 為女性對四種心理健康服務者形象定位的座標值，並根據此座標值畫出圖 4-1-7 的形象定位知覺空間圖。此外，圖 4-1-8 為 MDS 所輸出之適合度散佈圖，所有資料均落在左下往右上之直線附近，表示此知覺空間圖與原始輸入資料一致性高。

表4-1-6

女性對四種心理健康服務者形象定位之座標值

	維度1	維度2
諮商心理師	.041	-.500
臨床心理師	-.308	-.105
精神科醫師	-.543	.371
社會工作師	.810	.234

圖4-1-7

女性對四種心理健康服務者形象定位知覺空間圖

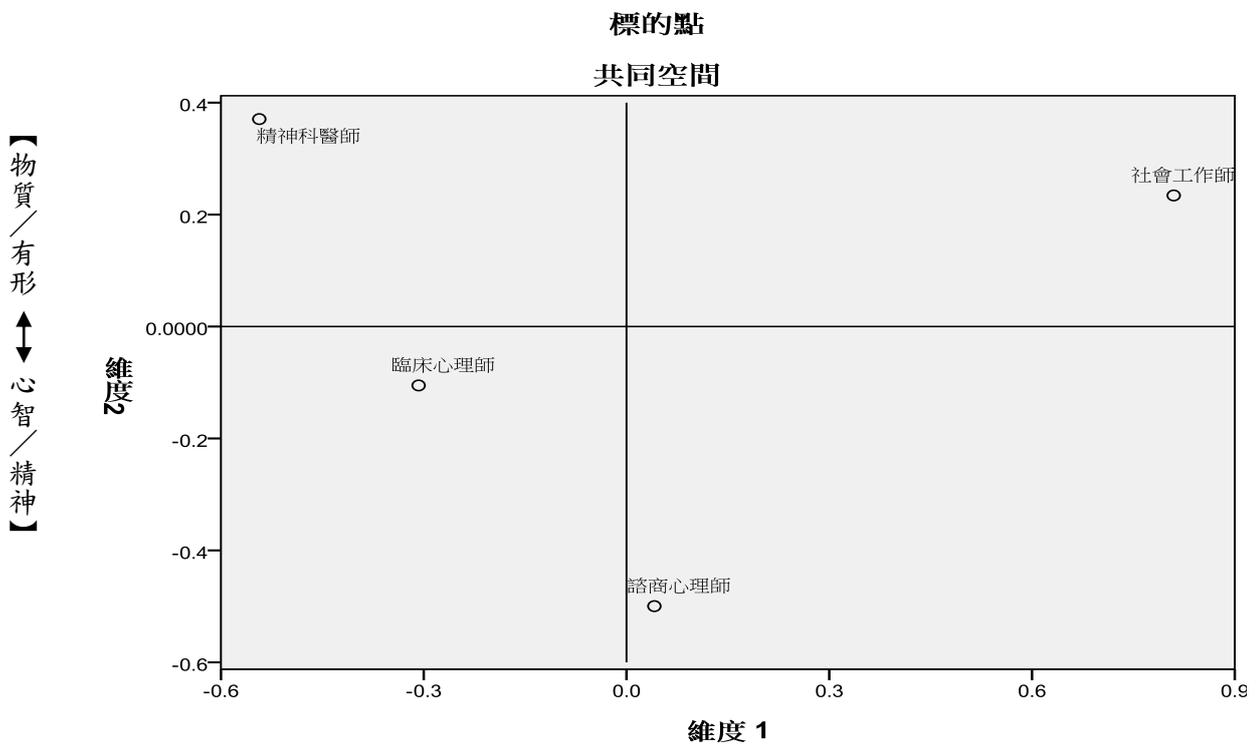
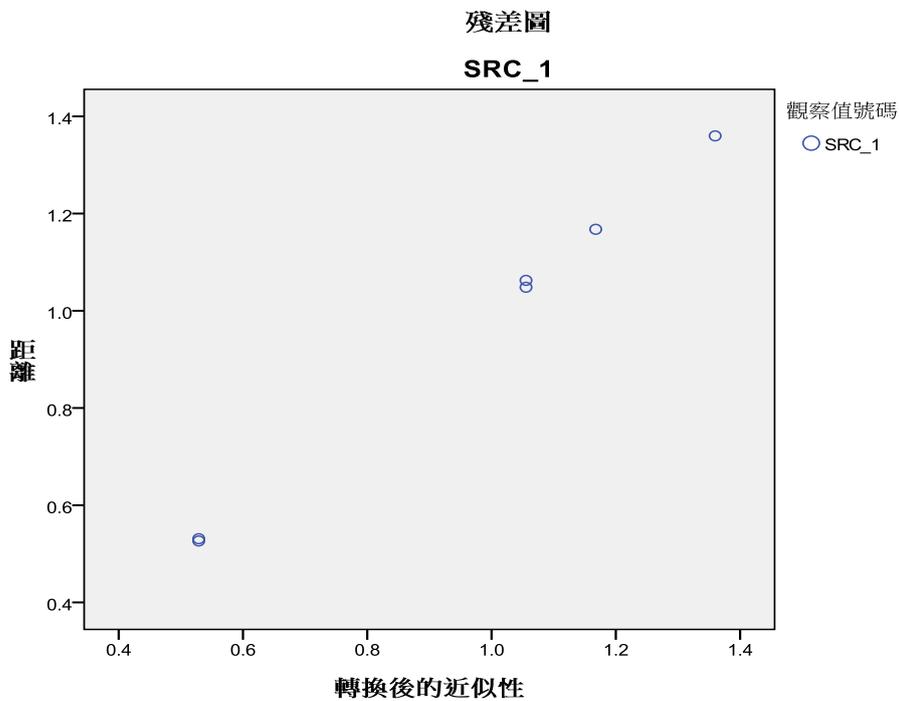


圖4-1-8

女性對四種心理健康服務者形象定位適合度散佈圖

【處置的危機程度】



## 二、男性對四種心理健康服務者之形象定位

男性對四種心理健康服務者之 MDS 輸出結果如下圖 4-1-9 與 4-1-10，以及表 4-1-7。首先檢定 MDS 輸出結果之壓力係數，男性對四種心理健康服務者形象定位之壓力係數  $S\text{-Stress}=.00006$ ，代表形象定位知覺圖與原始輸入資料有相當高的一致性。表 4-1-7 為男性對四種心理健康服務者形象定位的座標值，並根據此座標值畫出圖 4-1-8 的形象定位知覺空間圖。此外，圖 4-1-9 為 MDS 所輸出之適合度散佈圖，所有資料均落在左下往右上之直線附近，表示此知覺空間圖與原始輸入資料一致性高。

表4-1-7

男性對四種心理健康服務者形象定位之座標值

	維度1	維度2
諮商心理師	.041	-.500
臨床心理師	-.308	-.105
精神科醫師	-.543	.371
社會工作師	.810	.234

由表 4-1-6 與表 4-1-7，可發現無論是女性或男性受試者，兩組別 MDS 輸出之座標值均相同，且與全體受試者對四種心理健康服務者之形象定位座標值亦相同，也因此由座標值對應到形象定位知覺圖之位置分佈均一致，由此推知，女性與男性受試者心目中對於四種心理健康服務者之形象定位並無差異。故假設 1-2 未獲支持。

圖4-1-9

男性對四種心理健康服務者形象定位知覺空間圖

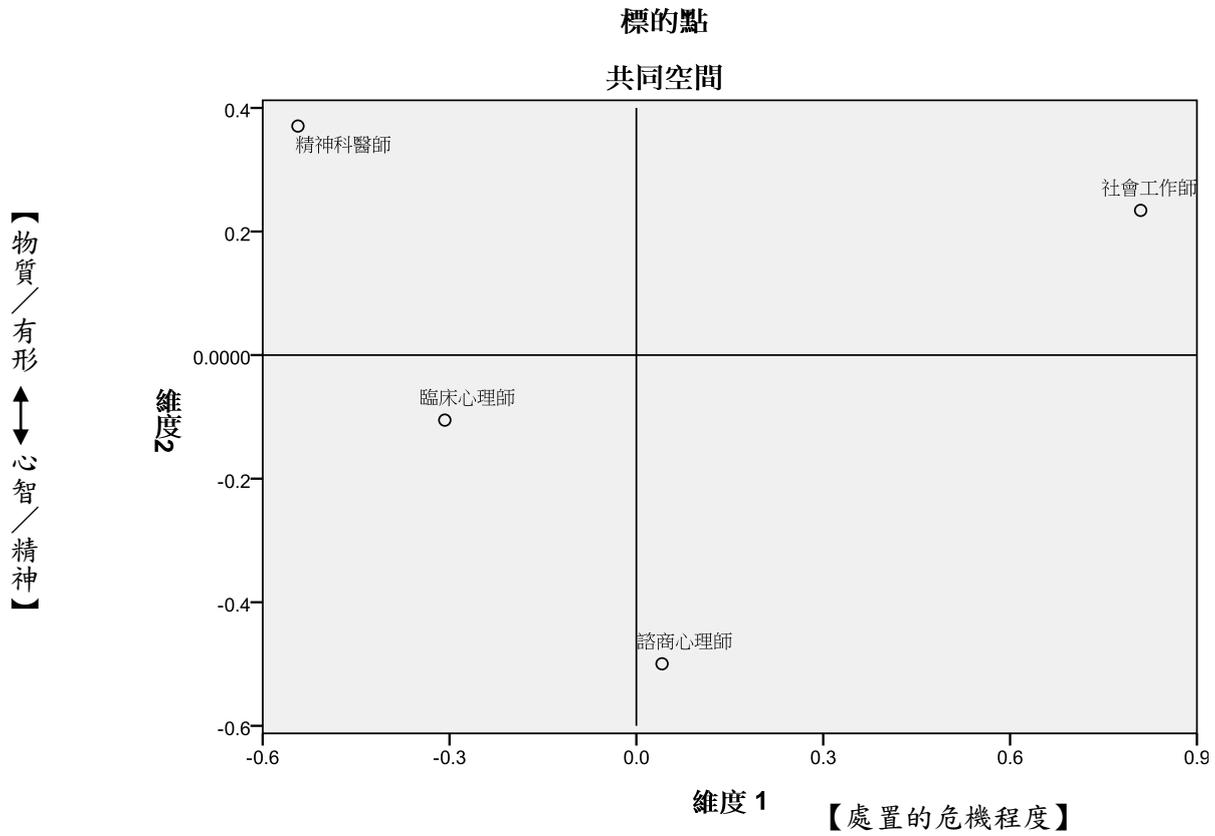
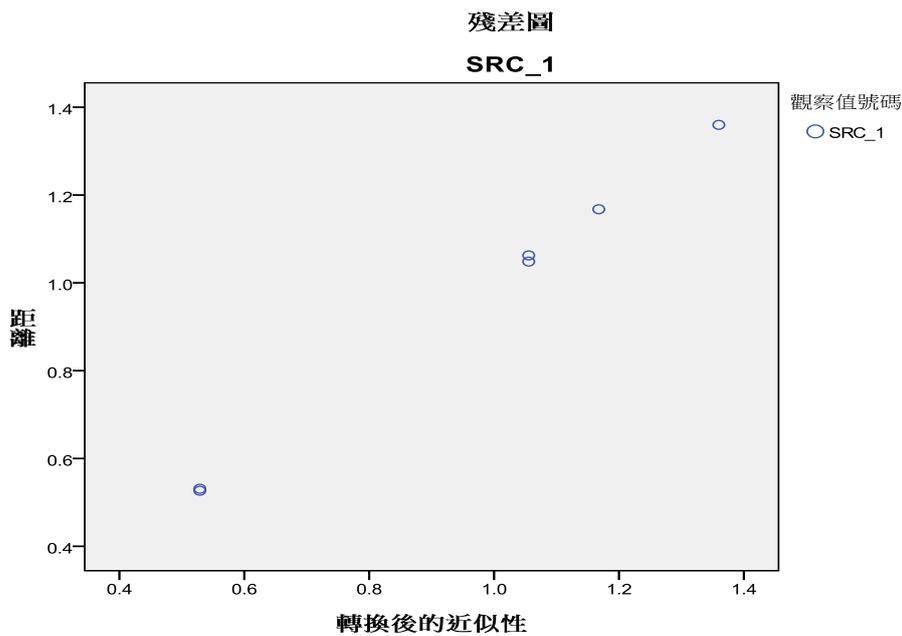


圖4-1-10

男性對四種心理健康服務者形象定位適合度散佈圖



## 肆、假設 1-3：曾否接受心理健康服務之受試者對於四種心理健康服務者之形象定位有差異

為瞭解曾否接受心理健康服務之受試者對於四種心理健康服務者形象定位之差異，研究者將曾經接受過心理健康服務之受試者與未曾接受心理健康服務之受試者於問卷第二部分「心理健康服務者相似度評量」之分數平均後，分別投入 SPSS 中多元尺度法（MDS）之 PROXSCAL 程序，輸出資料結果如下：

### 一、曾接受心理健康服務者對四種心理健康服務者之形象定位

曾接受心理健康服務受試者對四種心理健康服務者之 MDS 輸出結果如下圖 4-1-11 與 4-1-12，以及表 4-1-8。首先檢定 MDS 輸出結果之壓力係數，曾接受心理健康服務受試者對四種心理健康服務者形象定位之壓力係數  $S\text{-Stress}=.00006$ ，代表形象定位知覺圖與原始輸入資料有相當高的一致性。表 4-1-8 為曾接受心理健康服務受試者對四種心理健康服務者形象定位的座標值，並根據此座標值畫出圖 4-1-11 的形象定位知覺空間圖。此外，圖 4-1-12 為 MDS 所輸出之適合度散佈圖，所有資料均落在左下往右上之直線附近，表示此知覺空間圖與原始輸入資料一致性高。

表4-1-8

曾接受心理健康服務者對四種心理健康服務者形象定位之座標值

	維度1	維度2
諮商心理師	.041	-.500
臨床心理師	-.308	-.105
精神科醫師	-.543	.371
社會工作師	.810	.234

圖4-1-11

曾接受心理健康服務者對四種心理健康服務者形象定位知覺空間圖

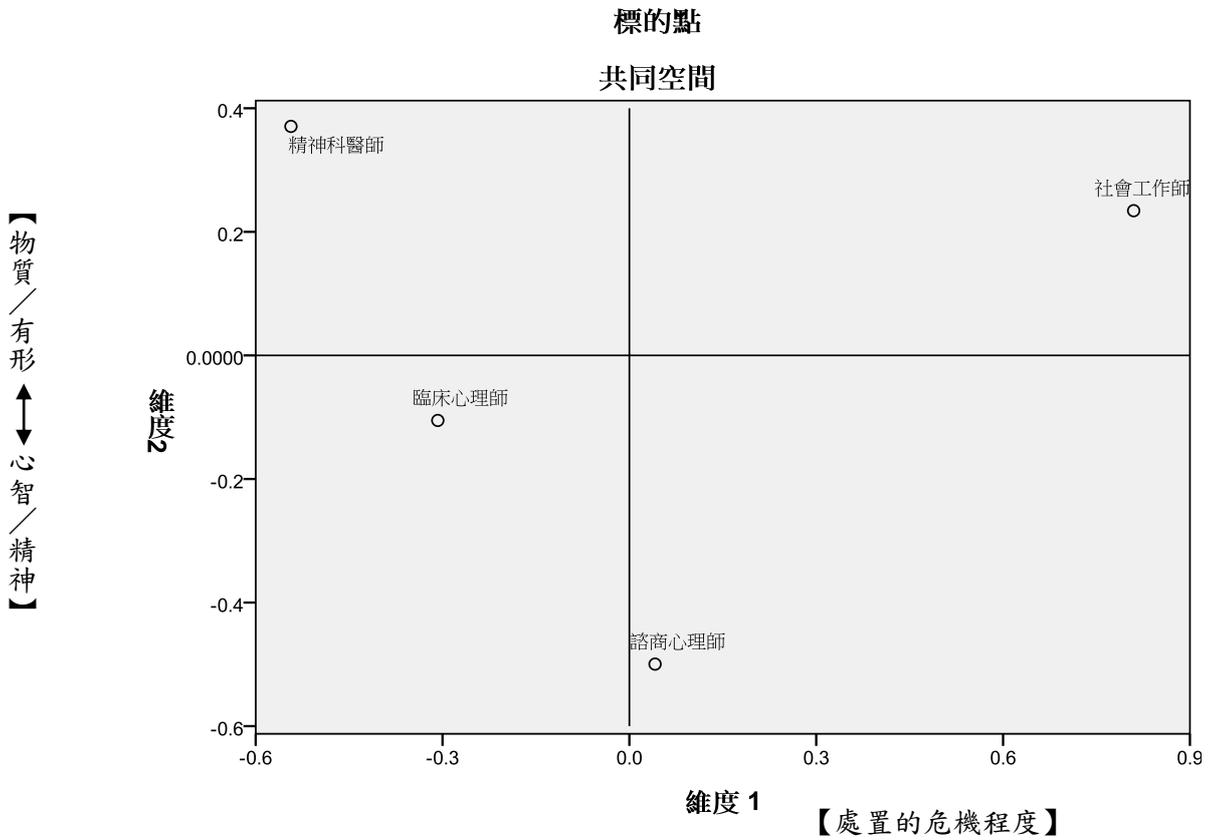
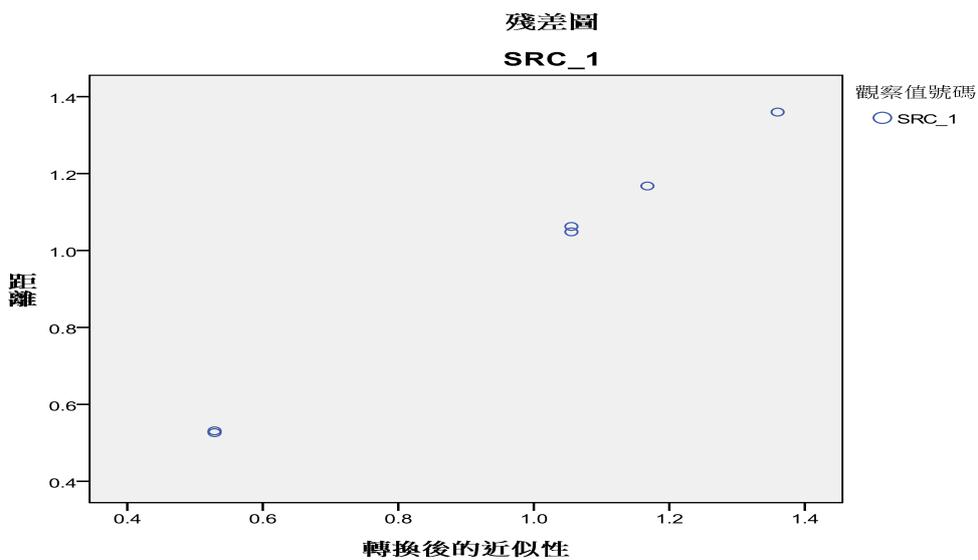


圖4-1-12

曾接受心理健康服務者對四種心理健康服務者形象定位適合度散佈圖



## 二、未曾接受心理健康服務受試者對四種心理健康服務者之形象定位

未曾接受心理健康服務受試者對四種心理健康服務者之 MDS 輸出結果如下圖

4-1-13 與 4-1-14，以及表 4-1-9。首先檢定 MDS 輸出結果之壓力係數，未曾接受心理健康服務受試者對四種心理健康服務者形象定位之壓力係數  $S\text{-Stress}=.00006$ ，代表形象定位知覺圖與原始輸入資料有相當高的一致性。表 4-1-9 為未曾接受心理健康服務受試者對四種心理健康服務者形象定位的座標值，並根據此座標值畫出圖 4-1-13 的形象定位知覺空間圖。此外，圖 4-1-14 為 MDS 所輸出之適合度散佈圖，所有資料均落在左下往右上之直線附近，表示此知覺空間圖與原始輸入資料一致性高。

表4-1-9

未曾接受心理健康服務者對四種心理健康服務者形象定位之座標值

	維度1	維度2
諮商心理師	.041	-.500
臨床心理師	-.308	-.105
精神科醫師	-.543	.371
社會工作師	.810	.234

由表 4-1-8 與表 4-1-9，可發現無論曾否接受心理健康服務之受試者，兩組別 MDS 輸出之座標值均相同，且與全體受試者對四種心理健康服務者之形象定位座標值亦相同，也因此由座標值對應到形象定位知覺圖之位置分佈均一致，由此推知，曾經接受心理健康服務受與未曾接受心理健康服務之受試者心目中對於四種心理健康服務者之形象定位並無差異。故假設 1-3 未獲支持。

圖4-1-13

未曾接受心理健康服務者對四種心理健康服務者形象定位知覺空間圖

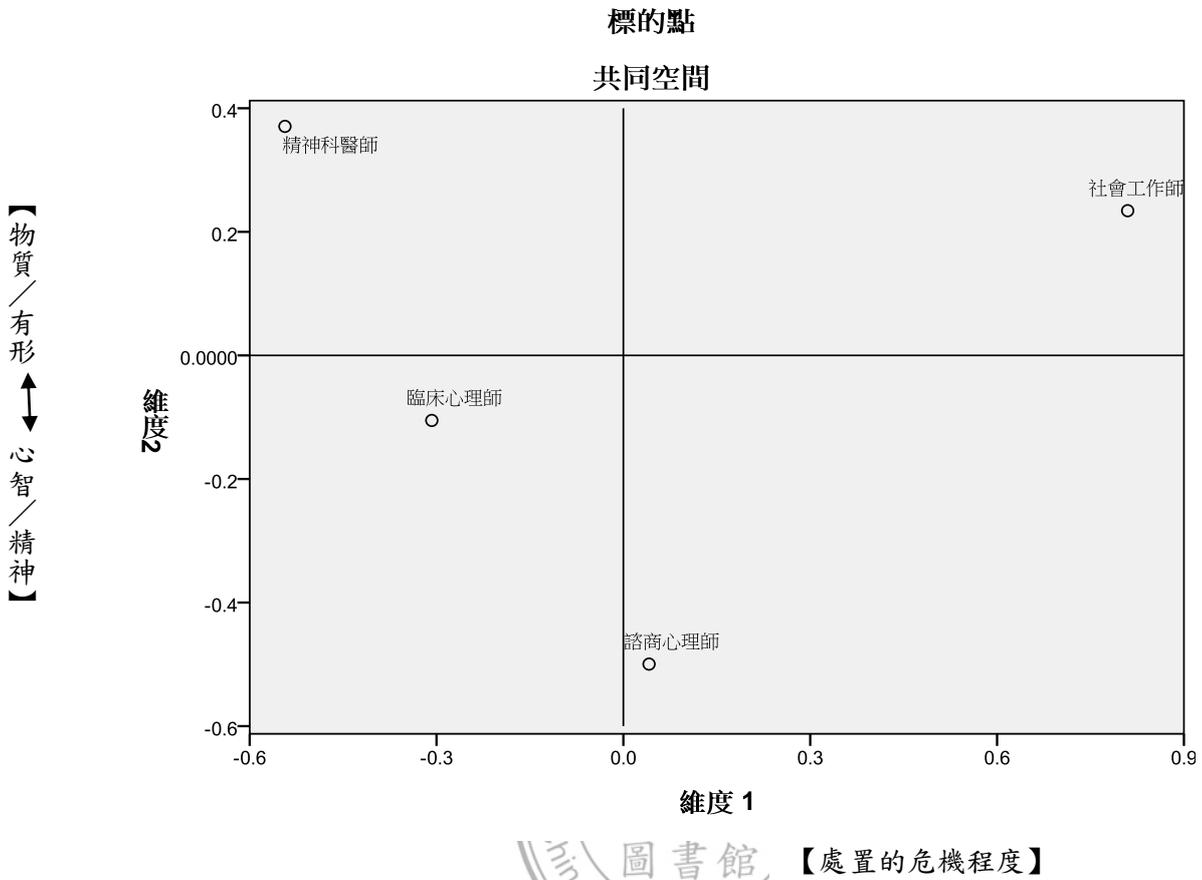
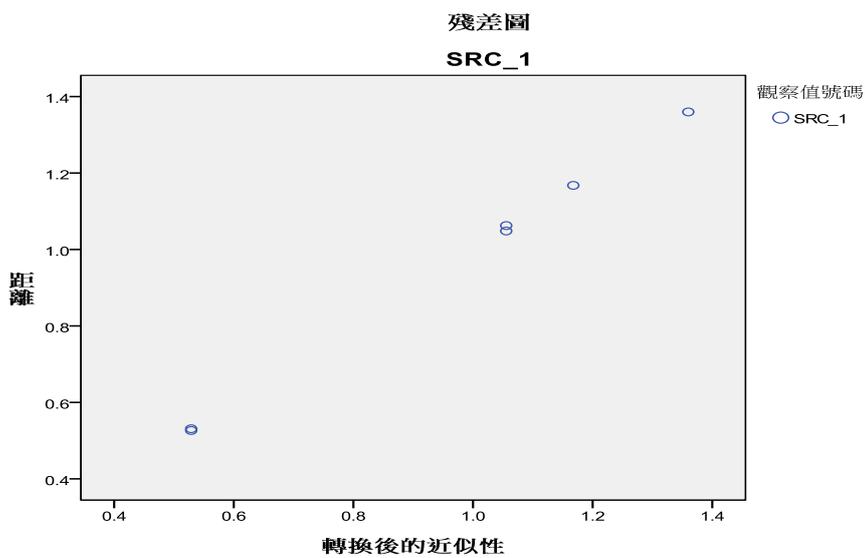


圖4-1-14

未曾接受心理健康服務者對四種心理健康服務者形象定位適合度散佈圖



綜合上述可發現，受試者於心輔相關系所與非相關系所、性別、曾否接受心理健康服務等三個不同背景變項之形象定位並無明顯差異，且不同背景變項之座標值與全體形象定位座標值相同。經研究者多次反覆驗算，不同背景變項受試者於「心理健康服務者相似度評量」之平均數並不相同，但變項間數值均非常接近，可能因此致使 MDS 座標值並無顯著差異，因而得出的形象定位知覺圖也幾無差異，經反覆驗算，並非數值輸入有誤之故。

此研究結果與國外相關研究發現雷同：無論相關系所、非相關系所之大學生抑或社會大眾，對於心理師之認識與了解均處於模糊、不熟悉狀態；並且認為心理師不具獨特性（Ehrle & Johnson, 1961； Webb & Speer, 1986； Warner & Bradley, 1991； Wollersheim & Walsh, 1993）。推測其原因，可能與諮商心理師及臨床心理師在角色功能與專業特色上極為相似有關。事實上，雖然諮商心理師與臨床心理師專業培訓過程有許多差異，然就心理師法可執行職務而言，兩專業類別間唯一差異為臨床心理師可從事「精神病與腦部心智功能之心理衡鑑與心理治療」，諮商心理師則不被允許。因此，對心輔相關系所學生而言，可能認為兩者間確實差異不大；而對非相關系所學生來說，除了在學校領域可能較少接觸臨床心理師之因素外，一旦涉及精神病之嚴重疾病時，可能較易思及三級預防且可開立藥物之精神科醫師。綜合上述，可推論對心輔相關系所與非相關系所學生而言，臨床心理師之角色形象定位均較為模糊。

對於不同性別以及曾否接受心理健康服務之組別來說，此研究結果與黃進南（1994）研究發現女性、曾修習相關課程、到過輔導中心者對諮商服務認識度較高之研究結果有所出入。推論其原因，本研究之研究樣本中，曾接受心理健康服務之受試者有九成曾求助諮商心理師，求助臨床心理師比例較低，因此或可推論，對於不同性別以及曾否接受心理健康服務之受試者而言，各組別均較少接觸臨床心理師，導致對臨床心理師之角色功能不甚熟悉。

## 第二節 四種心理健康服務者形象評價之分析

本節以自編之「心理健康服務者形象定位調查問卷」中第三部分「心理健康服務者形象特質評量」瞭解受試者心目中對於心理健康服務者之形象評價，採用語意差異量表，在兩邊特質相左的形象評價中間，由受試者勾選。勾選最接近正面特質者給 7 分，勾選最接近負面特質者給 1 分。統計數據分析結果如下。

### 壹、四種心理健康服務者整體形象評價分析

「心理健康服務者形象特質評量」以 7 點量表進行評定，由表 4-2-1 可發現，四種心理健康服務者整體形象評價之平均數為 5.80，於 7 點量尺上平均數接近 6，由此顯示大學生與研究生對於四種心理健康服務者之形象評價均予以正向肯定之評價。也就是說，四種心理健康服務者在大學生與研究生心目中，具備正向良好之形象。

表 4-2-1

大學生與研究生 ( $N=544$ ) 對四種心理健康服務者之整體「形象評價」統計表

	平均數 ( $M$ )
諮商心理師	5.97
臨床心理師	5.77
精神科醫師	5.68
社會工作師	5.79
整體形象評價	5.80

以下將「四種心理健康服務者」以及「十四種形象評價」兩變項為相依變項，進行雙因子重複量數變異數分析，考驗如達顯著水準，再以最小顯著差異法 (LSD) 進行事後比較。分析結果發現，四種心理健康服務者、形象評價以及兩者交互作用之球形檢定違反球形面假設，Mauchly's  $W$  係數依序為 .866 ( $\chi^2 = 77.978, df=5, p < .01$ )、.030 ( $\chi^2 = 1880.271, df=90, p < .01$ ) 及 .000 ( $\chi^2 = 7880.126, df=779, p < .01$ )，因此須使用修正公式得到的統計數據 (Greenhouse-Geisser 列數據)。

表 4-2-2

大學生與研究生 (N=544) 於四種心理健康服務者之個別「形象評價」統計表

	諮商心理師		臨床心理師		精神科醫師		社會工作師	
	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>
訓練有素的	5.91	.98	6.39	.80	6.60	.69	5.60	1.13
令人信賴的	5.98	.98	5.79	1.04	5.81	1.10	5.82	1.07
具溝通能力	6.28	.77	5.65	.99	5.56	1.16	6.07	.92
好的傾聽者	6.39	.80	5.40	1.14	5.17	1.30	6.03	.99
友善的	6.16	.83	5.52	1.06	5.17	1.16	6.20	.92
有親和力	6.11	.90	5.43	1.13	5.04	1.23	6.24	.89
彈性開放	5.92	.98	5.33	1.19	5.11	1.30	5.88	1.05
耐心包容	6.13	.91	5.44	1.17	5.18	1.30	6.12	.98
觀察敏銳	6.03	1.02	6.12	.91	6.17	1.01	5.52	1.13
科學的	4.85	1.26	6.24	.94	6.44	.89	4.56	1.30
專業的	6.02	.98	6.40	.79	6.58	.73	5.42	1.17
冷靜	5.66	1.01	6.18	.89	6.29	.88	5.29	1.14
態度真誠	6.03	1.05	5.48	1.14	5.24	1.21	6.07	.97
關懷的	6.06	.99	5.40	1.22	5.15	1.25	6.26	.91

表 4-2-3

心理健康服務者與形象評價之二因子重複量數變異數分析摘要表

	<i>df</i>	<i>F</i>	$\eta$	<i>p</i>
組間	23.00			
心理健康服務者	2.73	35.63*	.06	.00
形象評價	7.46	90.08*	.14	.00
交互作用	12.81	253.73*	.32	.00
組內	13032.78			
受試者間	543			
誤差 (心理健康服務者)	1484.79			
誤差 (形象評價)	4051.24			
誤差 (交互作用)	6953.75			
全體	13055.78			

\* $p < .01$ 

由表 4-2-3 變異數分析摘要表中，受試者內效應項的檢定，可以看出四種心理健康服務者與形象評價兩變項主要效果均達顯著。四種心理健康服務者的  $F$  值為 35.632， $df=2.734$ ， $p < .01$ ；形象評價的  $F$  值為 90.082， $df=7.461$ ， $p < .01$ ；四種心理健康服務者與形象評價交互作用項達顯著水準， $F$  值為 253.726， $df=12.806$ ， $p < .01$ ，表示受試者對

於四種心理健康服務者之形象評價有顯著不同。以剖面圖來觀察，亦可發現有明顯的交叉或非平行線段。當折線呈現平行或接近平行時，表示交互效果不顯著，當折線不平行或交叉時，代表交互效果存在（邱皓政，2010）。因此由圖 4-2-1 與圖 4-2-2 可發現，四種心理健康服務者與形象評價交互作用效果存在；由圖 4-2-2 可看出，諮商心理師與社會工作師之折線較接近平行，臨床心理師與精神科醫師之折線較接近平行，此部分可推知諮商心理師與社會工作師交互作用效果較不顯著，而臨床心理師與精神科醫師交互作用效果較不顯著。

表 4-2-4

心理健康服務者於 14 個形象評價之單純主要效果分析摘要表

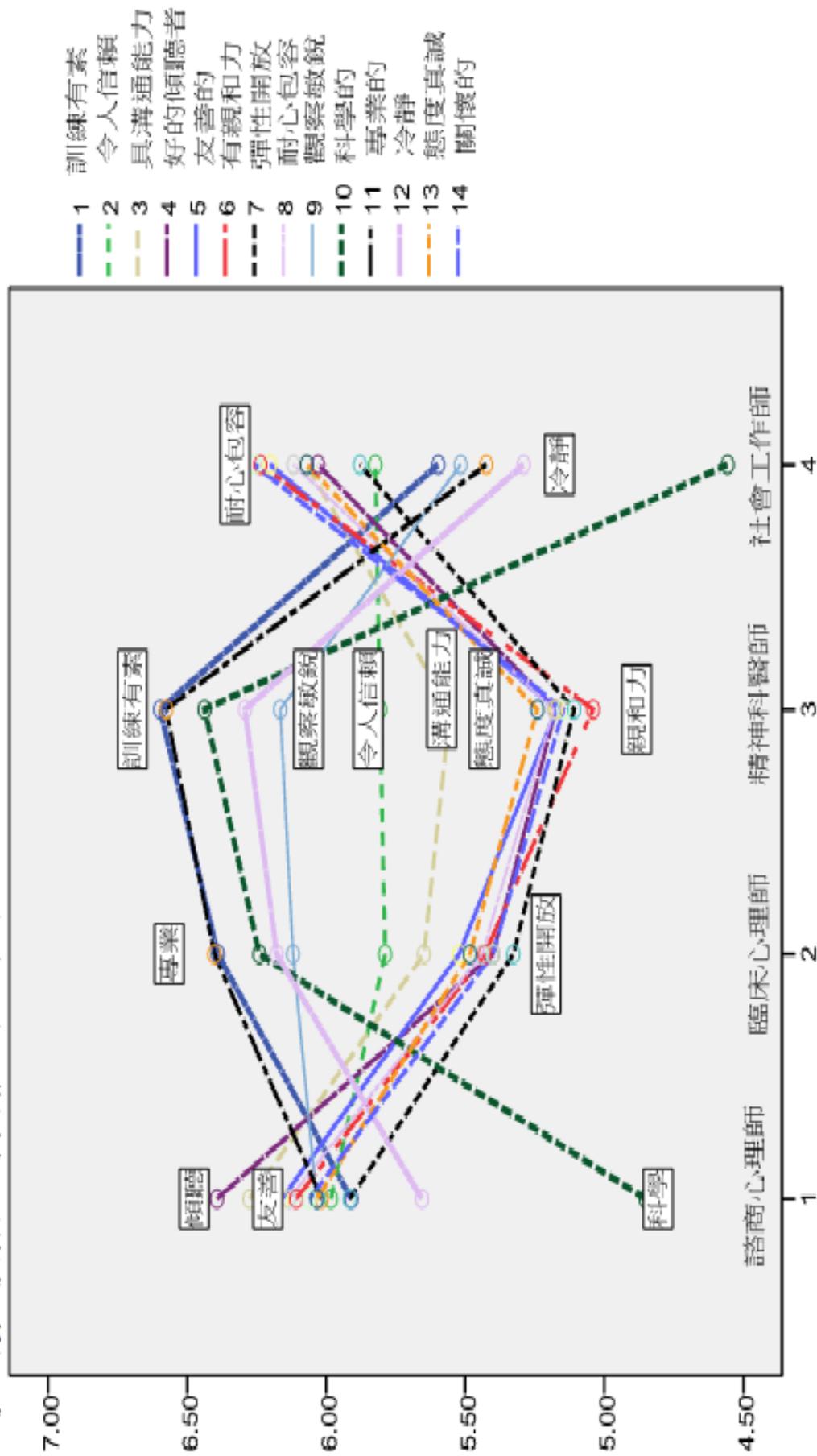
單純主要效果內容	<i>df</i>	<i>F</i>	$\eta$	<i>P</i>	事後比較
<b>心理健康</b>					
<b>服務者</b>					
訓練有素的	2.54	67.27*	.29	.00	3 > 2 > 1 > 4
令人信賴的	2.75	2.44	.01	.06	—
具溝通能力	2.75	34.29*	.14	.00	1 > 4 > (2, 3)
好的傾聽者	2.63	99.46*	.27	.00	1 > 4 > 2 > 3
友善的	2.78	74.82*	.27	.00	(1, 4) > 2 > 3
有親和力	2.62	100.78*	.30	.00	(1, 4) > 2 > 3
彈性開放	2.84	46.99*	.15	.00	(1, 4) > 2 > 3
耐心包容	2.62	72.86*	.21	.00	(1, 4) > 2 > 3
觀察敏銳	2.84	25.84*	.11	.00	(1, 2, 3) > 4
科學的	2.46	305.75*	.50	.00	3 > 2 > 1 > 4
專業的	2.46	87.05*	.31	.00	3 > 2 > 1 > 4
冷靜	2.60	69.62*	.25	.00	(3, 2) > 1 > 4
態度真誠	2.81	49.45*	.18	.00	(1, 4) > 2 > 3
關懷的	2.66	99.34*	.27	.00	4 > 1 > 2 > 3
誤差	8438.54				
<b>形象評價</b>					
諮商心理師	8.21	73.80*	.20	.00	
臨床心理師	5.50	138.39*	.22	.00	
精神科醫師	5.20	330.04*	.35	.00	
社會工作師	6.77	152.57*	.28	.00	
誤差	11004.99				

註：事後比較中，1為諮商心理師、2為臨床心理師、3為精神科醫師、4為社會工作師；「形象評價」單純主要效果分析事後比較因較繁複且非本研究探討重點，暫不列出。

\*  $p < .01$

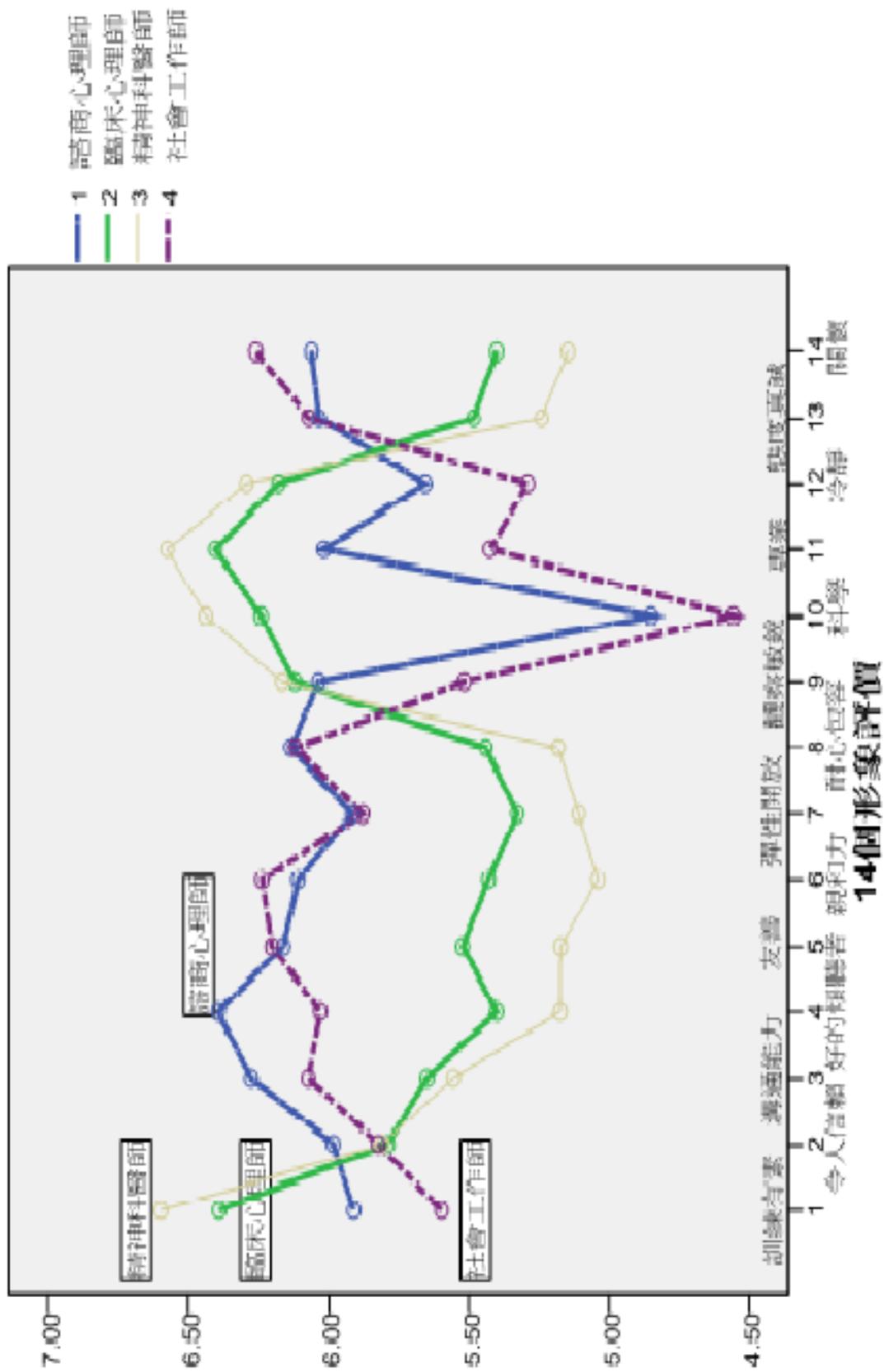
圖 4-2-1

四種心理健康服務者與十四個形象評價因素作用之剖面圖



四種心理健康服務者

圖4-2-2  
十四個形象評價與四種心理健康服務者交互作用之剖面圖



## 貳、四種心理健康服務者與十四種形象評價單純主要效果分析

由於兩變項交互作用顯著，需進行單純主要效果的事後考驗，個別就兩變項分開討論之。討論四類心理健康服務者之單純主要效果時，需分別依十四個形象評價自變項進行分析；討論十四個形象評價之單純主要效果時，須分別依四類心理健康服務者進行分析，共計進行 18 次單純主要效果考驗（重複量數）。以單因子變異數分析的重複量數設計進行檢驗。此外，將採族系誤差率  $\alpha_{FW}$ （以原來的  $\alpha$  除以比較次數）進行檢定，使整體型 I 錯誤率控制在 .01 水準， $\alpha_{FW}$  為  $.01/18=.00056$ 。

由表 4-2-2 與表 4-2-4 可發現：四種心理健康服務者在大學生與研究生心目中的形象評價中，除了「令人信賴的」此一形象評價未達顯著外，其餘十三個形象評價均達顯著。以下分別就「心理健康服務者」之單純主要效果下，十四個形象評價之平均數高低以及事後比較結果進行討論。

1. 訓練有素的：從平均數高低可發現，精神科醫師得分最佳（6.60），其次依序為臨床心理師（6.39）、諮商心理師（5.91）與社會工作師（5.60）。事後考驗發現，四種心理健康服務者兩兩相較均達顯著（ $p=.000$ ）。
2. 令人信賴的：在單純主要效果考驗中，唯一未達顯著的形象評價（ $p=.06 > .00056$ ）。依平均數高低排序為諮商心理師（5.98）、社會工作師（5.82）、精神科醫師（5.81）與臨床心理師（5.79），可發現四種心理健康服務者的平均數差異不大，意即對於大學生與研究生而言，均正向肯定四種心理健康服務者具備「令人信賴」之形象特質，且信賴的評價程度並無顯著差異。
3. 具溝通能力：從平均數高低排序，諮商心理師得分最佳（6.28），其次為社會工作師（6.07）、臨床心理師（5.65）與精神科醫師（5.56）。然從事後考驗結果發現，四種心理健康服務者兩兩相較，臨床心理師與精神科醫師相較未達顯著（ $p=.090$ ），其餘組別均達顯著（ $p=.000$ ）。
4. 好的傾聽者：從平均數高低可發現，諮商心理師得分最佳（6.39），其次依序為社會工

作師 (6.03)、臨床心理師 (5.40) 與精神科醫師 (5.17)。事後考驗發現，四種心理健康服務者兩兩相較均達顯著 ( $p=.000$ )。

5.友善的：由平均數高低發現，社會工作師得分最佳 (6.20)，其次為諮商心理師 (6.16)、臨床心理師 (5.52) 與精神科醫師 (5.17)。然從事後考驗結果發現，四種心理健康服務者兩兩相較，社會工作師與諮商心理師相較未達顯著 ( $p=.326$ )，其餘組別均達顯著 ( $p=.000$ )。

6.有親和力：依平均數高低排序，社會工作師得分最佳 (6.24)，其次為諮商心理師 (6.11)、臨床心理師 (5.43) 與精神科醫師 (5.04)。然從事後考驗結果發現，四種心理健康服務者兩兩相較，社會工作師與諮商心理師相較未達顯著 ( $p=.002 > .00056$ )，其餘組別均達顯著 ( $p=.000$ )。

7.彈性開放：從平均數高低可發現，諮商心理師得分最佳 (5.92)，其次為社會工作師 (5.88)、臨床心理師 (5.33) 與精神科醫師 (5.11)。然從事後考驗結果發現，四種心理健康服務者兩兩相較，諮商心理師與社會工作師相較未達顯著 ( $p=.513$ )，其餘組別均達顯著 ( $p=.000$ )。

8.耐心包容：從平均數高低觀之，諮商心理師得分較高 (6.13)，其次依序為社會工作師 (6.12)、臨床心理師 (5.44) 與精神科醫師 (5.18)。然從事後考驗結果發現，四種心理健康服務者兩兩相較，諮商心理師與社會工作師相較未達顯著 ( $p=.647$ )，其餘組別均達顯著 ( $p=.000$ )。

9.觀察敏銳：依平均數高低排序分別為，精神科醫師 (6.17)、臨床心理師 (6.12)、諮商心理師 (6.03) 與社會工作師 (5.52)。然事後考驗結果發現，四種心理健康服務者兩兩相較，僅諮商心理師與社會工作師 ( $p=.000$ )、臨床心理師與社會工作師 ( $p=.000$ )、精神科醫師與社會工作師 ( $p=.000$ ) 之組別達顯著；而諮商心理師與臨床心理師 ( $p=.118$ )、諮商心理師與精神科醫師 ( $p=.014$ )、臨床心理師與精神科醫師 ( $p=.270$ ) 之組別則未達顯著。意即在大學生與研究生心目中，社會工作師於「觀察敏銳」之形象評價顯著低於諮商心理師、臨床心理師與精神科醫師，而其他三種心理健康服務者於「觀察敏銳」之形象評價則無顯著差異。

- 10.科學的：從平均數高低可發現，精神科醫師得分最佳(6.44)，其次為臨床心理師(6.24)、諮商心理師(4.85)與社會工作師(4.56)。事後考驗發現，四種心理健康服務者兩兩相較均達顯著( $p=.000$ )。
- 11.專業的：從平均數高低可發現，精神科醫師得分最佳(6.58)，其次為臨床心理師(6.40)、諮商心理師(6.02)與社會工作師(5.42)。事後考驗發現，四種心理健康服務者兩兩相較均達顯著( $p=.000$ )。
- 12.冷靜：從平均數高低可發現，精神科醫師得分最佳(6.29)，其次為臨床心理師(6.18)、諮商心理師(5.66)與社會工作師(5.29)。然從事後考驗結果發現，四種心理健康服務者兩兩相較，精神科醫師與臨床心理師相較未達顯著( $p=.002 > .00056$ )，其餘組別均達顯著( $p=.000$ )。
- 13.態度真誠：依平均數高低排序，社會工作師得分最佳(6.07)，其次為諮商心理師(6.03)、臨床心理師(5.48)與精神科醫師(5.24)。然從事後考驗結果發現，四種心理健康服務者兩兩相較，社會工作師與諮商心理師相較未達顯著( $p=.430$ )，其餘組別均達顯著( $p=.000$ )。
- 14.關懷的：依平均數高低排序，社會工作師得分最佳(6.26)，其次為諮商心理師(6.06)、臨床心理師(5.40)與精神科醫師(5.15)。事後考驗發現，四種心理健康服務者兩兩相較均達顯著( $p=.000$ )。

綜合上述發現，「四種心理健康服務者」與「十四種形象評價」具有交互效果，因此須經由交互作用效果進行分析，單純主要效果分析結果如下：

- (一) 諮商心理師於「好的傾聽者」、「具溝通能力」之形象評價顯著優於社會工作師、臨床心理師與精神科醫師；精神科醫師於「訓練有素的」、「科學的」、「專業的」之形象評價顯著優於臨床心理師、諮商心理師與社會工作師；社會工作師於「關懷的」之形象評價顯著優於諮商心理師、臨床心理師與精神科醫師。此外，諮商心理師與社會工作師於「友善的」、「有親和力」、「彈性開放」、「耐心包容」、「態度真誠」等形象評價顯著優於臨床心理師與精神科醫師；精神科醫師與臨床心理

師於「冷靜」之形象評價顯著優於諮商心理師與社會工作師；精神科醫師、臨床心理師與諮商心理師於「觀察敏銳」之形象評價顯著優於社會工作師。最後，四類心理健康服務者於「令人信賴的」之形象評價均未達顯著。

(二)四種心理健康服務者於形象評價之表現各有優劣，顯見在大學生與研究生心目中，四種心理健康服務者具備不同之形象評價。然從專業類別之平均數高低可發現，諮商心理師與社會工作師雖多項形象評價中表現甚優，然於「科學的」之形象評價表現較差，平均數分別為 4.85、4.56，乃本分量表中唯一兩個平均數落入 4~5 分區間之分數，顯見大學生與研究生對於諮商心理師與社會工作師雖抱持正向肯定之形象評價，然認為兩專業人員之形象似乎較為缺乏「科學」成份；而臨床心理師在十四個形象評價表現上雖分數有高有低，但缺乏顯著高於其他三種專業類別之形象評價，此結果可能與大學生與研究生在校內較少接觸臨床心理師，因而對其形象感到較為模糊、不甚熟悉；此外，就精神科醫師而言，雖於「訓練有素的」、「科學的」、「專業的」、「冷靜」等形象評價上表現頗佳，然十四個形象評價中，仍有「友善的」、「有親和力」、「彈性開放」、「耐心包容」、「態度真誠」等形象評價排名居末，顯見大學生與研究生雖正向肯定精神科醫師專業能力之形象，但同時也對精神科醫師抱持較其他心理健康服務者而言，相對較冷漠、較不友善、較不真誠等形象評價。

此研究結果與潘幸山（2004）針對高中職學生對學校輔導教師公眾形象之調查結果部分雷同：高中職學生對學校輔導教師的人格特質形象（主動、親和、彈性、耐心包容）等特質評價優於專業及工作特質形象（可信賴、科學、專業、具溝通能力）；然本研究對象對諮商心理師於「具溝通能力」與「令人信賴的」之形象評價亦頗高，且「具溝通能力」之形象評價顯著優於其他三類心理健康服務者。此研究結果差異或許可與夏敏（2000）之研究結果相較：大學生認為諮商人員具備正向人格特質；工作角色與能力方面，大學生認為大學輔導人員較高中專業。本研究對象為大學生與研究生，因此可能與潘幸山研究高中職學生之結果稍不同，與夏敏之研究結果相似。

此外，國外研究結果，社會大眾對心理師形象有正面有負面，對諮商師之評價則較為正面；本研究結果似乎部分雷同：總體而言，諮商心理師與臨床心理師之形象評價均屬正面，然諮商心理師之形象評價相對較優，臨床心理師於四類心理健康服務者之形象評價排行表現均不出色，此部分推測可能與受試者在校內較容易接觸到諮商心理師，研究對象極可能對臨床心理師不甚熟悉，致使影響受試者對臨床心理師之形象評價。

表4-2-5

心理健康服務者與形象評價構面之二因子重複量數變異數分析摘要表

	<i>df</i>	<i>F</i>	$\eta$	<i>p</i>
<b>組間</b>	5.93			
心理健康服務者	2.73	35.63*	.06	.00
形象評價構面	1	16405.56*	.97	.00
交互作用	2.20	533.63*	.50	.00
<b>組內</b>	3762.58			
受試者間	543			
誤差（心理健康服務者）	1484.79			
誤差（形象評價構面）	543			
誤差（交互作用）	1191.79			
<b>全體</b>	3768.51			

\* $p < .01$

表4-2-6

心理健康服務者與形象評價構面之單純主要效果分析摘要表

單純主要效果內容	<i>df</i>	<i>F</i>	$\eta$	<i>p</i>	事後比較
<b>心理健康服務者</b>					
人格特質	2.48	374.65*	.30	.00	(1, 4) > 2 > 3
專業素養	2.36	186.44*	.46	.00	3 > 2 > 1 > 4
誤差	2676.58				
<b>形象評價構面</b>					
諮商心理師	1	6576.16*	.97	.00	a > b
臨床心理師	1	3061.37*	.85	.00	b > a
精神科醫師	1	2200.71*	.77	.00	b > a
社會工作師	1	7470.72*	.96	.00	a > b
誤差	1734.789	7470.722			

註：事後比較中，1為諮商心理師、2為臨床心理師、3為精神科醫師、4為社會工作師；a為「人格特質」形象評價構面，b為「專業素養」形象評價構面。

\* $p < .01$

### 參、四種心理健康服務者與兩類形象評價構面之單純主要效果分析

將 14 個形象評價以因素分析方法萃取出兩類形象評價構面，將之與四種心理健康服務者進行二因子重複量數變異數分析。由表 4-2-5 可發現，心理健康服務者與形象評價構面之交互作用顯著，因此需進行單純主要效果的事後考驗，就兩變項各自討論。討論四種心理健康服務者之單純主要效果時，需分別依兩類形象評價構面進行分析；討論兩類形象評價構面之單純主要效果時，須分別依四種心理健康服務者進行分析，共計進行 6 次單純主要效果考驗(重複量數)。以單因子變異數分析之重複量數設計進行檢驗。此外，將採族系誤差率  $\alpha_{FW}$  (以原來的  $\alpha$  除以比較次數) 進行檢定，使整體型 I 錯誤率控制在 .01 水準， $\alpha_{FW}$  為  $.01/6=.00167$ ，分析結果如表 4-2-6。

#### 一、在「心理健康服務者」之單純主要效果下：

1. 「人格特質」形象評價構面之事後比較結果，兩兩相較後發現，諮商心理師與社會工作師兩種專業於「人格特質」形象評價構面之評價顯著優於臨床心理師 ( $p=.000$ )、精神科醫師 ( $p=.000$ )。諮商心理師與社會工作師之組別 ( $p=.166$ ) 則未達顯著。
2. 「專業素養」形象評價構面之事後比較結果，兩兩相較後發現，各組間均達顯著 ( $p=.000$ )。意即「專業素養」形象評價構面之排列依序為精神科醫師、臨床心理師、諮商心理師、社會工作師。

#### 二、在「形象評價構面」之單純主要效果下：

1. 由事後比較結果發現，諮商心理師與社會工作師於「人格特質」之形象評價構面均顯著優於「專業素養」之形象評價構面，各組均達顯著 ( $p=.000$ )。
2. 臨床心理師與精神科醫師於「專業素養」之形象評價構面顯著優於「人格特質」之形象評價構面，各組均達顯著 ( $p=.000$ )。

綜合上述，可發現受試者對於四種心理健康服務者之形象評價中，諮商心理師與社會工作師之人格特質評價優於專業素養之評價，且人格特質評價也優於臨床心理師與精神科醫師。而對於精神科醫師與臨床心理師而言，受試者認為兩者之專業素養評價優於人格特質評價，且兩者之專業素養評價也優於諮商心理師與社會工作師。

### 第三節 不同心理議題求助偏好傾向之分析

本節主要探討大學生與研究生面臨不同心理議題時，優先選擇之心理健康服務者。以研究者自編之「心理健康服務者形象定位調查問卷」第四部分「不同心理議題之求助偏好選擇」之得分結果進行統計分析。

#### 壹、不同心理議題求助偏好選擇之整體分析

將全體受試者於十二個心理議題求助偏好之次數分配結果整理如下表 4-3-1，研究結果發現：研究對象面臨「生涯議題」、「自我成長議題」、「學習適應議題」、「性別認同議題」與「伴侶議題」時，傾向優先選擇諮商心理師為專業求助對象，且次數百分比均顯著高於其他三類心理健康服務者（分別為 71.5%、77.1%、81.5%、55.3%、85.9%）。面對「兒童行為問題」、「經濟議題」與「家庭議題」時，則傾向優先選擇社會工作師提供協助；其中「經濟議題」與「家庭議題」次數百分比顯著高於其他三類心理健康服務者（78.6%、64.2%）；「兒童行為問題」之求助偏好，社會工作師為 38.9%、諮商心理師為 38.5%，分列一、二名。面臨「精神分裂症」、「PTSD」與「憂鬱症」，則優先選擇精神科醫師，其中「精神分裂症」次數百分比顯著高於其他三類心理健康服務者（82.1%）；「PTSD」之求助偏好，精神科醫師為 47.8%、臨床心理師為 41.4%；「憂鬱症」之求助偏好，精神科醫師為 35.9%、諮商心理師為 32.7%。面臨「發展遲緩早期療育議題」時，則傾向以臨床心理師為優先求助對象（48.4%）。此研究結果與國外相關研究發現雷同：將精神科醫師視為嚴重疾病之治療師首選；對臨床心理師缺乏認識，普遍首選精神科醫師和諮商師進行治療（Thumin & Zebelman, 1967； Warner & Bradley, 1991； Wollersheim & Walsh, 1993）。

表4-3-1

全體受試者於12個心理議題求助偏好選擇之次數分配表

	諮商心理師	臨床心理師	精神科醫師	社會工作師	N
	人數 (百分比)	人數 (百分比)	人數 (百分比)	人數 (百分比)	
生涯議題	<u>392 (71.5%)</u>	3 (0.5%)	1 (0.2%)	152 (27.7%)	548
兒童行為問題	211 (38.5%)	82 (15.0%)	42 (7.7%)	<u>213 (38.9%)</u>	548
自我成長議題	<u>421 (77.1%)</u>	89 (16.3%)	22 (4.0%)	14 (2.6%)	546
精神分裂症	18 (3.3%)	64 (11.7%)	<u>450 (82.1%)</u>	16 (2.9%)	548
學習適應議題	<u>446 (81.5%)</u>	53 (9.7%)	4 (0.7%)	44 (8.0%)	547
PTSD	58 (10.6%)	227 (41.4%)	<u>262 (47.8%)</u>	1 (0.2%)	548
性別認同議題	<u>303 (55.4%)</u>	172 (31.4%)	54 (9.9%)	18 (3.3%)	547
憂鬱症	179 (32.7%)	121 (22.1%)	<u>197 (35.9%)</u>	51 (9.3%)	548
伴侶議題	<u>471 (85.9%)</u>	33 (6.0%)	4 (0.7%)	40 (7.3%)	548
發展遲緩早期療育	86 (15.7%)	<u>265 (48.4%)</u>	151 (27.6%)	46 (8.4%)	548
經濟議題	91 (16.6%)	22 (4.0%)	4 (0.7%)	<u>431 (78.6%)</u>	548
家庭議題	151 (27.6%)	38 (6.9%)	7 (1.3%)	<u>352 (64.2%)</u>	548

## 貳、假設 2-1：心輔相關系所與非相關系所之受試者面臨不同心理

### 議題時，選擇心理健康服務者之偏好傾向有差異

將不同心理議題與心輔相關系所及非相關系所學生於問卷第四部分「不同心理議題之求助偏好選擇」之結果投入SPSS，進行卡方檢定。若遇交叉表中，部分單元格期望個數小於5，則運用Bonferroni校正法進行「直行比率差異Z檢定」，以之進行 $\chi^2$ 考驗之事後比較。考驗結果分述如下：

## 一、生涯議題與就讀系所之求助選擇偏好

將生涯議題與就讀系所兩變項之列聯表以卡方檢驗分析結果，生涯議題與就讀系所兩變項間  $\chi^2=107.670$ ， $df=3$ ， $p<.01$ ，達顯著水準，表示生涯議題與就讀系所兩個變項之間有關聯；關聯強度Cramer's V值=0.443， $p<.01$ ，亦達顯著，但關聯強度較低。意即心輔相關系所學生與非相關系所學生面臨生涯議題時，選擇求助之心理健康服務者之偏好傾向有差異。 $\chi^2$ 考驗事後比較結果發現，心輔相關系所學生面臨生涯議題時，選擇求助諮商心理師之比例顯著高於非相關系所學生；而非相關系所學生選擇求助社會工作師比例則顯著高於心輔相關系所學生。由表4-3-2中可發現，心輔相關系所學生面臨生涯議題時，高達91.6%選擇求助諮商心理師，8.4%選擇求助社會工作師；而非相關系所學生中，則有51.6%求助諮商心理師，但也有46.9%的非相關系所學生選擇求助社會工作師，兩專業求助百分比分布各半，顯示非相關系所學生面臨生涯議題時，求助諮商心理師與社會工作師兩類心理健康服務者之比例相近。

表 4-3-2

心輔相關與非相關系所學生於生涯議題求助偏好傾向人數百分比之差異檢定 ( $N=548$ )

	諮商心理師 ( $N=392$ )	臨床心理師 ( $N=3$ )	精神科醫師 ( $N=1$ )	社會工作師 ( $N=152$ )
心輔相關系所 ( $N=273$ )	250 (91.6%)	0 (.0%)	0 (.0%)	23 (8.4%)
非相關系所 ( $N=275$ )	142 (51.6%)	3 (1.1%)	1 (.4%)	129 (46.9%)

註：括弧內百分比為就讀系所學生中，面臨生涯議題時選擇求助某類心理健康服務者之百分比。

## 二、兒童行為問題與就讀系所之求助選擇偏好

將兒童行為問題與就讀系所兩變項之列聯表以卡方檢驗分析結果，兒童行為問題與就讀系所兩變項間  $\chi^2=18.221$ ， $df=3$ ， $p<.01$ ，達顯著水準，表示兒童行為問題與就讀系所兩個變項之間有關聯；關聯強度Cramer's V值=.182， $p<.01$ ，亦達顯著，但關聯

強度低。意即心輔相關系所與非相關系所學生面臨兒童行為問題時，選擇求助之心理健康服務者之偏好傾向屬低度關聯，但達顯著。 $\chi^2$ 考驗事後比較結果發現，非相關系所學生面臨兒童行為問題時，選擇求助臨床心理師之比例顯著高於心輔相關系所學生。再由表4-3-3可發現，心輔相關系所選擇求助臨床心理師者占9.9%，不到心輔相關系所人數一成；而非相關系所學生則有五分之一比例（20.0%）選擇求助臨床心理師。

表 4-3-3

心輔相關與非相關系所學生於兒童行為問題求助偏好傾向人數百分比之差異檢定（ $N=548$ ）

	諮商心理師 ( $N=211$ )	臨床心理師 ( $N=82$ )	精神科醫師 ( $N=42$ )	社會工作師 ( $N=213$ )
心輔相關系所 ( $N=273$ )	113 (41.4%)	27 (9.9%)	14 (5.1%)	119 (43.6%)
非相關系所 ( $N=275$ )	98 (35.6%)	55 (20.0%)	28 (10.2%)	94 (34.2%)

註：括弧內百分比為就讀系所學生中，面臨兒童行為問題時選擇求助某類心理健康服務者之百分比。

### 三、自我成長議題與就讀系所之求助選擇偏好

將自我成長議題與就讀系所兩變項之列聯表以卡方檢驗分析結果，自我成長議題與就讀系所兩變項間 $\chi^2=77.803$ ， $df=3$ ， $p<.01$ ，達顯著水準，表示自我成長議題與就讀系所兩個變項之間有關聯；關聯強度Cramer's V值=.377， $p<.01$ ，亦達顯著。意即心輔相關系所與非相關系所學生面臨自我成長議題時，選擇求助之心理健康服務者偏好傾向有差異。 $\chi^2$ 考驗事後比較結果發現，心輔相關科系學生面臨自我成長議題時，求助諮商心理師比例顯著高於非相關系所學生；而非相關系所學生選擇臨床心理師、精神科醫師與社會工作師之比例則顯著高於心輔相關系所學生。由表4-3-4觀之，高達93.0%心輔相關系所學生優先選擇求助諮商心理師，選擇臨床心理師與精神科醫師百分比分別為4.8%、1.5%；非相關系所學生中，雖也有61.3%選擇求助諮商心理師，但另有27.7%、6.6%、4.4%比例選擇臨床心理師、精神科醫師與社會工作師，約佔非相關系所學生人

數近四成。顯示高達九成三的心輔相關系所學生面對自我成長議題優先求助諮商心理師，而非相關系所學生中，僅六成選擇諮商心理師。

表 4-3-4

心輔相關與非相關系所學生於自我成長議題求助偏好傾向人數百分比之差異檢定 ( $N=546$ )

	諮商心理師 ( $N=421$ )	臨床心理師 ( $N=89$ )	精神科醫師 ( $N=22$ )	社會工作師 ( $N=14$ )
心輔相關系所 ( $N=272$ )	253 (93.0%)	13 (4.8%)	4 (1.5%)	2 (.7%)
非相關系所 ( $N=274$ )	168 (61.3%)	76 (27.7%)	18 (6.6%)	12 (4.4%)

註：括弧內百分比為就讀系所學生中，面臨自我成長議題時選擇求助某類心理健康服務者之百分比。

#### 四、精神分裂症與就讀系所之求助選擇偏好

將精神分裂症與就讀系所兩變項之列聯表以卡方檢驗分析結果，精神分裂症與就讀系所兩變項間  $\chi^2=7.523$ ,  $df=3$ ,  $p>.01$ ，未達顯著水準，表示精神分裂症與就讀系所兩個變項之間為獨立變項，沒有關聯；關聯強度Cramer's V值=.117,  $p>.01$ ，亦未達顯著。意即心輔相關系所與非相關系所學生面臨精神分裂症時，選擇求助之心理健康服務者偏好傾向沒有差異，分別有78.0%心輔相關系所學生以及86.2%非相關系所學生優先選擇求助精神科醫師。

表 4-3-5

心輔相關與非相關系所學生於精神分裂症求助偏好傾向人數百分比之差異檢定 ( $N=548$ )

	諮商心理師 ( $N=18$ )	臨床心理師 ( $N=64$ )	精神科醫師 ( $N=450$ )	社會工作師 ( $N=16$ )
心輔相關系所 ( $N=273$ )	9 (3.3%)	40 (14.7%)	213 (78.0%)	11 (4.0%)
非相關系所 ( $N=275$ )	9 (3.3%)	24 (8.7%)	237 (86.2%)	5 (1.8%)

註：括弧內百分比為就讀系所學生中，面臨精神分裂症時選擇求助某類心理健康服務者之百分比。

## 五、學習適應議題與就讀系所之求助選擇偏好

將學習適應議題與就讀系所兩變項之列聯表以卡方檢驗分析結果，學習適應議題與就讀系所兩變項間  $\chi^2=57.582$ ， $df=3$ ， $p<.01$ ，達顯著水準，表示學習適應議題與就讀系所兩個變項之間有關聯；關聯強度Cramer's V值=.324， $p<.01$ ，亦達顯著。意即心輔相關系所與非相關系所學生面臨學習適應議題時，選擇求助之心理健康服務者偏好傾向有差異。 $\chi^2$ 考驗事後比較結果發現，心輔相關科系學生面臨學習適應議題時，求助諮商心理師比例顯著高於非相關系所學生；而非相關系所學生選擇臨床心理師與社會工作師之比例則顯著高於心輔相關系所學生。再由表4-3-6觀之，可發現高達93.4%心輔相關系所學生面臨學習適應議題時，優先選擇求助諮商心理師，選擇臨床心理師與社會工作師比例則為1.8%、3.7%；非相關系所學生中，雖也有69.8%選擇求助諮商心理師，另有17.5%及12.4%選擇臨床心理師與社會工作師，由此可看出，心輔相關系所與非相關系所學生在學習適應議題的選擇上，臨床心理師與社會工作師之選擇偏好傾向比例差異頗大。

表 4-3-6

心輔相關與非相關系所學生於學習適應議題求助偏好傾向人數百分比之差異檢定 ( $N=547$ )

	諮商心理師 ( $N=446$ )	臨床心理師 ( $N=53$ )	精神科醫師 ( $N=4$ )	社會工作師 ( $N=44$ )
心輔相關系所 ( $N=272$ )	254 (93.4%)	5 (1.8%)	3 (1.1%)	10 (3.7%)
非相關系所 ( $N=275$ )	192 (69.8%)	48 (17.5%)	1 (.4%)	34 (12.4%)

註：括弧內百分比為就讀系所學生中，面臨學習適應議題時選擇求助某類心理健康服務者之百分比。

## 六、PTSD（創傷後壓力症候群）與就讀系所之求助選擇偏好

將PTSD與就讀系所兩變項之列聯表以卡方檢驗分析結果，PTSD與就讀系所兩變項間  $\chi^2=46.421$ ， $df=3$ ， $p<.01$ ，達顯著水準，表示PTSD與就讀系所兩個變項之間有關聯；

關聯強度Cramer' s V值=.291,  $p < .01$ , 亦達顯著。意即心輔相關系所與非相關系所學生面臨PTSD時, 選擇求助之心理健康服務者偏好傾向有差異。 $\chi^2$ 考驗事後比較結果發現, 心輔相關科系學生面臨PTSD時, 求助諮商心理師比例顯著高於非相關系所學生; 而非相關系所學生選擇精神科醫師之比例則顯著高於心輔相關系所學生。由表4-3-7中發現, 心輔相關系所學生面臨PTSD時, 選擇求助對象依序為臨床心理師(44.7%)、精神科醫師(37.0%)、諮商心理師(18.3%); 非相關系所學生則優先選擇精神科醫師(58.5%)、臨床心理師(38.2%), 選擇諮商心理師則僅占2.9%。可看出心輔相關與非相關系所學生在PTSD議題上, 除了選擇求助對象優先次序不同, 仍有將近兩成比例之心輔相關系所學生優先選擇求助諮商心理師, 僅2.9%非相關系所學生選擇求助諮商心理師。

表 4-3-7

心輔相關與非相關系所學生於 PTSD 求助偏好傾向人數百分比之差異檢定 ( $N=548$ )

	諮商心理師 ( $N=58$ )	臨床心理師 ( $N=227$ )	精神科醫師 ( $N=262$ )	社會工作師 ( $N=1$ )
心輔相關系所 ( $N=273$ )	50 (18.3%)	122 (44.7%)	101 (37.0%)	0 (.0%)
非相關系所 ( $N=275$ )	8 (2.9%)	105 (38.2%)	161 (58.5%)	1 (.4%)

註：括弧內百分比為就讀系所學生中, 面臨PTSD時選擇求助某類心理健康服務者之百分比。

## 七、性別認同議題與就讀系所之求助選擇偏好

將性別認同議題與就讀系所兩變項之列聯表以卡方檢驗分析結果, 性別認同議題與就讀系所兩變項間 $\chi^2=119.455$ ,  $df=3$ ,  $p < .01$ , 達顯著水準, 表示性別認同議題與就讀系所兩個變項之間有關聯; 關聯強度Cramer' s V值=.467,  $p < .01$ , 亦達顯著。意即心輔相關系所與非相關系所學生面臨性別認同議題時, 選擇求助之心理健康服務者偏好傾向有差異。 $\chi^2$ 考驗事後比較結果發現, 心輔相關科系學生面臨性別認同議題時, 求助諮商心理師比例顯著高於非相關系所學生; 而非相關系所學生選擇臨床心理師、精神科醫師與社會工作師之比例則顯著高於心輔相關系所學生。由表4-3-8觀之, 心輔相關系

所與非相關系所學生於性別認同議題之求助偏好選擇上，求助四種心理健康服務者之比例與排序均有差異。78.4%心輔相關系所學生選擇求助諮商心理師、求助臨床心理師則占15.8%、求助精神科醫師與社會工作師之比例則分別為5.5%、0.4%；非相關系所學生求助對象依序為臨床心理師與諮商心理師分占47.1%、32.5%，精神科醫師與社會工作師則分別為14.2%、6.2%。心輔相關與非相關系所學生在面臨性別認同議題時優先求助偏好順序前兩名剛好相反，顯見無論是心輔相關與非相關系所學生對於性別認同議題均傾向尋求心理師協助，但或可推論，將近五成的非相關系所學生認為性別認同議題較適合由臨床心理師提供協助。

表 4-3-8

心輔相關與非相關系所學生於性別認同議題求助偏好傾向人數百分比之差異檢定 ( $N=547$ )

	諮商心理師 ( $N=303$ )	臨床心理師 ( $N=172$ )	精神科醫師 ( $N=54$ )	社會工作師 ( $N=18$ )
心輔相關系所 ( $N=273$ )	214 (78.4%)	43 (15.8%)	15 (5.5%)	1 (.4%)
非相關系所 ( $N=274$ )	89 (32.5%)	129 (47.1%)	39 (14.2%)	17 (6.2%)

註：括弧內百分比為就讀系所學生中，面臨性別認同議題時選擇求助某類心理健康服務者之百分比。

## 八、憂鬱症與就讀系所之求助選擇偏好

將憂鬱症與就讀系所兩變項之列聯表以卡方檢驗分析結果，兩變項間  $\chi^2=50.283$ ， $df=3$ ， $p<.01$ ，達顯著水準，表示憂鬱症與就讀系所兩個變項之間有關聯；關聯強度 Cramer's V 值=.303， $p<.01$ ，亦達顯著。意即心輔相關系所與非相關系所學生面臨憂鬱症時，選擇求助之心理健康服務者偏好傾向有差異。 $\chi^2$ 考驗事後比較結果發現，心輔相關科系學生面臨憂鬱症時，求助諮商心理師比例顯著高於非相關系所學生；而非相關系所學生選擇精神科醫師之比例則顯著高於心輔相關系所學生。由表4-3-9中可看出，心輔相關系所學生面臨憂鬱症議題時，選擇求助對象依序為諮商心理師（43.6%）、臨

床心理師（26.0%）、精神科醫師（23.8%）；非相關系所學生則優先選擇精神科醫師（48.0%）、諮商心理師（21.8%）、臨床心理師（18.2%）。顯見無論是心輔相關與非相關系所學生對於憂鬱症之求助偏好選擇排序與比例均有所差異。

表 4-3-9

心輔相關與非相關系所學生於憂鬱症求助偏好傾向人數百分比之差異檢定（ $N=548$ ）

	諮商心理師 ( $N=179$ )	臨床心理師 ( $N=121$ )	精神科醫師 ( $N=197$ )	社會工作師 ( $N=51$ )
心輔相關系所 ( $N=273$ )	119 (43.6%)	71 (26.0%)	65 (23.8%)	18 (6.6%)
非相關系所 ( $N=275$ )	60 (21.8%)	50 (18.2%)	132 (48.0%)	33 (12.0%)

註：括弧內百分比為就讀系所學生中，面臨憂鬱症時選擇求助某類心理健康服務者之百分比。

## 九、伴侶議題與就讀系所之求助選擇偏好

將伴侶議題與就讀系所兩變項之列聯表以卡方檢驗分析結果，兩變項間  $\chi^2=41.582$ ， $df=3$ ， $p<.01$ ，達顯著水準，表示伴侶議題與就讀系所兩個變項之間有關聯；關聯強度 Cramer' s V 值=.275， $p<.01$ ，亦達顯著。意即心輔相關系所與非相關系所學生面臨伴侶議題時，選擇求助之心理健康服務者偏好傾向有差異。 $\chi^2$ 考驗事後比較結果發現，心輔相關科系學生面臨伴侶議題時，求助諮商心理師比例顯著高於非相關系所學生；而非相關系所學生選擇臨床心理師與社會工作師之比例則顯著高於心輔相關系所學生。由表4-3-10可發現，心輔相關系所與非相關系所學生於伴侶議題之求助偏好選擇上，優先選擇求助諮商心理師人數均偏高（95.2%、76.7%）；心輔相關系所學生選擇求助社會工作師（2.9%）與臨床心理師（1.1%）比例極低；非相關系所學生優先選擇求助社會工作師與臨床心理師比例則分別為11.6%及10.9%，差異頗大。

表 4-3-10

心輔相關與非相關系所學生於伴侶議題求助偏好傾向人數百分比之差異檢定 ( $N=548$ )

	諮商心理師 ( $N=471$ )	臨床心理師 ( $N=33$ )	精神科醫師 ( $N=4$ )	社會工作師 ( $N=40$ )
心輔相關系所 ( $N=273$ )	260 (95.2%)	3 (1.1%)	2 (.7%)	8 (2.9%)
非相關系所 ( $N=275$ )	211 (76.7%)	30 (10.9%)	2 (.7%)	32 (11.6%)

註：括弧內百分比為就讀系所學生中，面臨伴侶議題時選擇求助某類心理健康服務者之百分比。

### 十、發展遲緩早期療育與就讀系所之求助選擇偏好

將發展遲緩早期療育與就讀系所兩變項之列聯表以卡方檢驗分析結果，兩變項間  $\chi^2=6.909$ ， $df=3$ ， $p>.01$ ，未達顯著水準，表示發展遲緩早期療育與就讀系所兩個變項之間為獨立變項，沒有關聯。由表4-3-11可發現，心輔相關系所與非相關系所學生於發展遲緩早期療育之求助偏好選擇上，兩組選擇順序均為臨床心理師、精神科醫師、諮商心理師、社會工作師。顯見對於心輔相關系所與非相關系所學生而言，面臨發展遲緩早期療育之議題時，選擇求助之心理健康服務者偏好傾向與排序均無太大差異。

表 4-3-11

心輔相關與非相關系所學生於發展遲緩早期療育求助偏好傾向人數百分比之差異檢定 ( $N=548$ )

	諮商心理師 ( $N=86$ )	臨床心理師 ( $N=265$ )	精神科醫師 ( $N=151$ )	社會工作師 ( $N=46$ )
心輔相關系所 ( $N=273$ )	53 (19.4%)	132 (48.4%)	67 (24.5%)	21 (7.7%)
非相關系所 ( $N=275$ )	33 (12.0%)	133 (48.4%)	84 (30.5%)	25 (9.1%)

註：括弧內百分比為就讀系所學生中，面臨發展遲緩早期療育時選擇求助某類心理健康服務者之百分比。

### 十一、經濟議題與就讀系所之求助選擇偏好

將經濟議題與就讀系所兩變項之列聯表以卡方檢驗分析結果，兩變項間  $\chi^2=31.761$ ，

$df=3$ ,  $p<.01$ , 達顯著水準, 表示經濟議題與就讀系所兩個變項之間有關聯; 關聯強度 Cramer' s V 值=.241,  $p<.01$ , 亦達顯著。意即心輔相關系所與非相關系所學生面臨經濟議題時, 選擇求助之心理健康服務者偏好傾向有差異。 $\chi^2$  考驗事後比較結果發現, 心輔相關系所學生面臨經濟議題時, 求助社會工作師比例顯著高於非相關系所學生; 而非相關系所學生選擇諮商心理師與臨床心理師之比例則顯著高於心輔相關系所學生。由表 4-3-12 可發現, 高達 87.9% 心輔相關系所學生面臨經濟議題時, 優先選擇求助社會工作師, 選擇求助諮商心理師與臨床心理師之比例則分別為 11.0% 及 1.1%; 非相關系所學生中, 69.5% 優先選擇求助社會工作師, 比例亦不低, 另有 22.2% 與 6.9% 選擇求助諮商心理師與臨床心理師。此現象可合理推論, 非相關系所學生或許並不清楚四類心理健康服務者中, 諮商心理師與社會工作師的職務分野; 同時也提醒諮商實務工作者, 案主可能因經濟問題前來求助, 因此對於相關社福資源, 亦須有所涉獵, 瞭解可轉介資源, 俾利服務之提供。

表 4-3-12

心輔相關與非相關系所學生於經濟議題求助偏好傾向人數百分比之差異檢定 ( $N=548$ )

	諮商心理師 ( $N=91$ )	臨床心理師 ( $N=22$ )	精神科醫師 ( $N=4$ )	社會工作師 ( $N=431$ )
心輔相關系所 ( $N=273$ )	30 (11.0%)	3 (1.1%)	0 (.0%)	240 (87.9%)
非相關系所 ( $N=275$ )	61 (22.2%)	19 (6.9%)	4 (1.5%)	191 (69.5%)

註: 括弧內百分比為就讀系所學生中, 面臨經濟議題時選擇求助某類心理健康服務者之百分比。

## 十二、家庭議題與就讀系所之求助選擇偏好

將家庭議題與就讀系所兩變項之列聯表以卡方檢驗分析結果, 兩變項間  $\chi^2=29.390$ ,  $df=3$ ,  $p<.01$ , 達顯著水準, 表示家庭議題與就讀系所兩個變項之間有關聯; 關聯強度 Cramer' s V 值=.232,  $p<.01$ , 亦達顯著。意即心輔相關系所與非相關系所學生面臨家庭議題時, 選擇求助之心理健康服務者偏好傾向有差異。 $\chi^2$  考驗事後比較結果發現,

心輔相關科系學生面臨經濟議題時，求助社會工作師比例顯著高於非相關系所學生；而非相關系所學生選擇臨床心理師之比例則顯著高於心輔相關系所學生。由表4-3-13可發現，心輔相關系所與非相關系所學生於家庭議題之求助偏好選擇上，均優先選擇求助社會工作師人數（71.4%、57.1%）、諮商心理師次之（26.4%、28.7%），選擇臨床心理師之比例則分別為1.5%、12.4%，顯見差異。

表 4-3-13

心輔相關與非相關系所學生於家庭議題求助偏好傾向人數百分比之差異檢定 ( $N=548$ )

	諮商心理師 ( $N=151$ )	臨床心理師 ( $N=38$ )	精神科醫師 ( $N=7$ )	社會工作師 ( $N=352$ )
心輔相關系所 ( $N=273$ )	72 (26.4%)	4 (1.5%)	2 (.7%)	195 (71.4%)
非相關系所 ( $N=275$ )	79 (28.7%)	34 (12.4%)	5 (1.8%)	157 (57.1%)

註：括弧內百分比為就讀系所學生中，面臨家庭議題時選擇求助某類心理健康服務者之百分比。

### 參、假設 2-2：不同性別之大學生與研究生面臨不同心理議題時，選擇心理健康服務者之偏好傾向有差異

將不同心理議題與不同性別受試者於問卷第四部分「不同心理議題之求助偏好選擇」之結果投入SPSS，進行卡方考驗，結果如下表4-3-14所示，依卡方檢定結果與 $p$ 值數據顯示，性別與不同心理議題之 $p$ 值介於0.12~0.520之間，均大於0.01，未達顯著。由此可知，不同性別受試者面對不同心理議題時，優先選擇求助之心理健康服務者並無顯著差異。表4-3-15至表4-3-26為十二個心理議題於性別變項之卡方考驗摘要表，羅列如下：

表 4-3-14

十二個心理議題於性別變項之卡方檢定摘要表

	$\chi^2$	<i>df</i>	<i>p</i>
生涯議題	10.93	3	.012
兒童行為問題	3.17	3	.366
自我成長議題	4.49	3	.213
精神分裂症	3.42	3	.332
學習適應議題	3.02	3	.388
PTSD	6.38	3	.095
性別認同議題	2.26	3	.520
憂鬱症	3.25	3	.355
伴侶議題	2.55	3	.466
發展遲緩早期療育	7.51	3	.057
經濟議題	3.46	3	.326
家庭議題	4.12	3	.249

\**p* < .01

表 4-3-15

不同性別學生於生涯議題求助偏好傾向人數百分比之差異檢定 (*N*=548)

	諮商心理師 ( <i>N</i> =392)	臨床心理師 ( <i>N</i> =2)	精神科醫師 ( <i>N</i> =1)	社會工作師 ( <i>N</i> =152)
女生 ( <i>N</i> =320)	245 (76.6%)	1 (.3%)	1 (.3%)	73 (22.8%)
男生 ( <i>N</i> =228)	147 (64.5%)	2 (.9%)	0 (.0%)	79 (34.6%)

註：括弧內百分比為不同性別學生中，面臨生涯議題時選擇求助某類心理健康服務者之百分比。

表 4-3-16

不同性別學生於兒童行為問題求助偏好傾向人數百分比之差異檢定 (*N*=548)

	諮商心理師 ( <i>N</i> =211)	臨床心理師 ( <i>N</i> =82)	精神科醫師 ( <i>N</i> =42)	社會工作師 ( <i>N</i> =213)
女生 ( <i>N</i> =320)	125 (39.1%)	41 (12.8%)	27 (8.4%)	127 (39.7%)
男生 ( <i>N</i> =228)	86 (37.7%)	41 (18.0%)	15 (6.6%)	86 (37.7%)

註：括弧內百分比為不同性別學生中，面臨兒童行為問題時選擇求助某類心理健康服務者之百分比。

表 4-3-17

不同性別學生於自我成長議題求助偏好傾向人數百分比之差異檢定 (N=546)

	諮商心理師 (N=421)	臨床心理師 (N=89)	精神科醫師 (N=22)	社會工作師 (N=14)
女生 (N=319)	256 (80.3%)	44 (13.8%)	12 (3.8%)	7 (2.2%)
男生 (N=227)	165 (72.7%)	45 (19.8%)	10 (4.4%)	7 (3.1%)

註：括弧內百分比為不同性別學生中，面臨自我成長議題時選擇求助某類心理健康服務者之百分比。

表 4-3-18

不同性別學生於精神分裂症求助偏好傾向人數百分比之差異檢定 (N=548)

	諮商心理師 (N=18)	臨床心理師 (N=64)	精神科醫師 (N=450)	社會工作師 (N=16)
女生 (N=320)	10 (3.1%)	44 (13.8%)	256 (80.0%)	10 (3.1%)
男生 (N=228)	8 (3.5%)	20 (8.8%)	194 (85.1%)	6 (2.6%)

註：括弧內百分比為不同性別學生中，面臨精神分裂症時選擇求助某類心理健康服務者之百分比。

表 4-3-19

不同性別學生於學習適應議題求助偏好傾向人數百分比之差異檢定 (N=547)

	諮商心理師 (N=446)	臨床心理師 (N=53)	精神科醫師 (N=4)	社會工作師 (N=44)
女生 (N=320)	267 (83.4%)	26 (8.1%)	3 (.9%)	24 (7.5%)
男生 (N=227)	179 (78.9%)	27 (11.9%)	1 (.4%)	20 (8.8%)

註：括弧內百分比為不同性別學生中，面臨學習適應議題時選擇求助某類心理健康服務者之百分比。

表 4-3-20

不同性別學生於 PTSD 求助偏好傾向人數百分比之差異檢定 ( $N=548$ )

	諮商心理師 ( $N=58$ )	臨床心理師 ( $N=227$ )	精神科醫師 ( $N=262$ )	社會工作師 ( $N=1$ )
女生 ( $N=320$ )	29 (9.1%)	124 (38.8%)	166 (51.9%)	1 (.3%)
男生 ( $N=228$ )	29 (12.7%)	103 (45.2%)	96 (42.1%)	0 (.0%)

註：括弧內百分比為不同性別學生中，面臨PTSD時選擇求助某類心理健康服務者之百分比。

表 4-3-21

不同性別學生於性別認同議題求助偏好傾向人數百分比之差異檢定 ( $N=547$ )

	諮商心理師 ( $N=303$ )	臨床心理師 ( $N=172$ )	精神科醫師 ( $N=54$ )	社會工作師 ( $N=18$ )
女生 ( $N=319$ )	183 (57.4%)	98 (30.7%)	27 (8.5%)	11 (3.4%)
男生 ( $N=228$ )	120 (52.6%)	74 (32.5%)	27 (11.8%)	7 (3.1%)

註：括弧內百分比為不同性別學生中，面臨性別認同議題時選擇求助某類心理健康服務者之百分比。

表 4-3-22

不同性別學生於憂鬱症求助偏好傾向人數百分比之差異檢定 ( $N=548$ )

	諮商心理師 ( $N=179$ )	臨床心理師 ( $N=121$ )	精神科醫師 ( $N=197$ )	社會工作師 ( $N=51$ )
女生 ( $N=320$ )	112 (35.0%)	69 (21.6%)	114 (35.6%)	25 (7.8%)
男生 ( $N=228$ )	67 (29.4%)	52 (22.8%)	83 (36.4%)	26 (11.4%)

註：括弧內百分比為不同性別學生中，面臨憂鬱症時選擇求助某類心理健康服務者之百分比。

表 4-3-23

不同性別學生於伴侶議題求助偏好傾向人數百分比之差異檢定 ( $N=548$ )

	諮商心理師 ( $N=471$ )	臨床心理師 ( $N=33$ )	精神科醫師 ( $N=4$ )	社會工作師 ( $N=40$ )
女生( $N=320$ )	279 (87.2%)	19 (5.9%)	3 (.9%)	19 (5.9%)

男生 (N=228)	192 (84.2%)	14 (6.1%)	1 (.4%)	21 (9.2%)
---------------	-------------	-----------	---------	-----------

註：括弧內百分比為不同性別學生中，面臨伴侶議題時選擇求助某類心理健康服務者之百分比。

表 4-3-24

不同性別學生於發展遲緩早期療育求助偏好傾向人數百分比之差異檢定 (N=548)

	諮商心理師 (N=86)	臨床心理師 (N=265)	精神科醫師 (N=151)	社會工作師 (N=46)
女生 (N=320)	48 (15.0%)	157 (49.1%)	96 (30.0%)	19 (5.9%)
男生 (N=228)	38 (16.7%)	108 (47.4%)	55 (24.1%)	27 (11.8%)

註：括弧內百分比為不同性別學生中，面臨發展遲緩早期療育時選擇求助某類心理健康服務者之百分比。

表 4-3-25

不同性別學生於經濟議題求助偏好傾向人數百分比之差異檢定 (N=548)

	諮商心理師 (N=91)	臨床心理師 (N=22)	精神科醫師 (N=4)	社會工作師 (N=431)
女生 (N=320)	52 (16.3%)	9 (2.8%)	3 (.9%)	256 (80.0%)
男生 (N=228)	39 (17.1%)	13 (5.7%)	1 (.4%)	175 (76.8%)

註：括弧內百分比為不同性別學生中，面臨經濟議題時選擇求助某類心理健康服務者之百分比。

表 4-3-26

不同性別學生於家庭議題求助偏好傾向人數百分比之差異檢定 (N=548)

	諮商心理師 (N=151)	臨床心理師 (N=38)	精神科醫師 (N=7)	社會工作師 (N=352)
女生 (N=320)	84 (26.3%)	18 (5.6%)	3 (.9%)	215 (67.2%)
男生 (N=228)	67 (29.4%)	20 (8.8%)	4 (1.8%)	137 (60.1%)

註：括弧內百分比為不同性別學生中，面臨家庭議題時選擇求助某類心理健康服務者之百分比。

## 肆、假設 2-3：曾否接受心理健康服務之受試者面臨不同心理議題時，選擇心理健康服務者之偏好傾向有差異

將不同心理議題與是否曾經求助心理健康服務之受試者於問卷第四部分「不同心理議題之求助偏好選擇」之結果投入SPSS，進行卡方檢定。若遇交叉表中，部分單元格期望個數小於5，則運用Bonferroni校正法進行「直行比率差異Z檢定」，以之進行 $\chi^2$ 考驗之事後比較。考驗結果分述如下：

### 一、生涯議題與曾否接受心理健康服務之求助選擇偏好

將生涯議題與曾否求助心理健康服務兩變項之列聯表以卡方檢驗分析結果，生涯議題與曾否接受心理健康服務兩變項間 $\chi^2=41.318$ ， $df=3$ ， $p<.01$ ，達顯著水準，表示生涯議題與曾否接受心理健康服務兩個變項之間有關聯；關聯強度Cramer's V值=0.275， $p<.01$ ，亦達顯著，但關聯強度屬低度相關。意即曾求助心理健康服務者與未曾求助心理健康服務者面臨生涯議題時，選擇求助心理健康服務者之偏好傾向有差異。 $\chi^2$ 考驗事後比較結果發現，曾經求助心理健康服務之受試者面臨生涯議題時，選擇求助諮商心理師之比例顯著高於未曾求助心理健康服務之受試者；而未曾求助者選擇求助社會工作師比例則顯著高於曾經求助者。

由表4-3-27之數據顯示，雖可看出曾求助心理健康服務之受試者與未曾求助之受試者面臨生涯議題時，均優先選擇求助諮商心理師，分別占88.4%與62.6%，但兩組優先選擇諮商心理師之比例仍達顯著差異；選擇社會工作師之比例則分別為11.1%與36.6%。顯見面臨生涯議題時，曾經求助心理健康服務之受試者中，高達八成八優先選擇諮商心理師，僅一成選擇社會工作師；未曾求助者中，則有六成左右選擇諮商心理師，約三成六選擇社會工作師。由於曾經求助之受試者中，超過九成的比例曾尋求諮商心理師之心理健康服務，或許可因此推論，曾求助之受試者相較未曾求助者而言，較為清楚諮商心理師可提供之服務範圍。

表 4-3-27

曾否求助心理健康服務者於生涯議題求助偏好傾向人數百分比之差異檢定 (N=548)

	諮商心理師 (N=392)	臨床心理師 (N=3)	精神科醫師 (N=1)	社會工作師 (N=152)
曾經求助者 (N=190)	168 (88.4%)	1 (.5%)	0 (.0%)	21 (11.1%)
未曾求助者 (N=358)	224 (62.6%)	2 (.6%)	1 (.3%)	131 (36.6%)

註：括弧內百分比為曾經求助者與未曾求助者中，面臨生涯議題時選擇求助某類心理健康服務者之百分比。

## 二、兒童行為問題與曾否接受心理健康服務之求助選擇偏好

將兒童行為問題與曾否接受心理健康服務兩變項之列聯表以卡方檢驗分析結果，兒童行為問題與曾否接受心理健康服務兩變項間  $\chi^2 = 3.029$ ， $df=3$ ， $p > .01$ ，未達顯著水準，表示兒童行為問題與曾否接受心理健康服務兩個變項之間為獨立變項，沒有關聯。由表4-3-28發現，曾經求助者面臨兒童行為問題時，求助諮商心理師與社會工作師兩類心理健康服務者之比例相近（36.8%、43.2%）；未曾求助者組別選擇諮商心理師與社會工作師之比例亦非常接近（39.4%、36.6%），且兩組別間僅優先排序不同，但百分比並無顯著差異，顯示曾經求助者與未曾求助者面臨兒童行為問題時，兩組別均可能尋求諮商心理師與社會工作師提供心理健康服務。

表 4-3-28

曾否求助心理健康服務者於兒童行為問題求助偏好傾向人數百分比之差異檢定 (N=548)

	諮商心理師 (N=211)	臨床心理師 (N=82)	精神科醫師 (N=42)	社會工作師 (N=213)
曾經求助者 (N=190)	70 (36.8%)	27 (14.2%)	11 (5.8%)	82 (43.2%)
未曾求助者 (N=358)	141 (39.4%)	55 (15.4%)	31 (8.7%)	131 (36.6%)

註：括弧內百分比為曾經求助者與未曾求助者中，面臨兒童行為問題時選擇求助某類心理健康服務者之百分比。

### 三、自我成長議題與曾否接受心理健康服務之求助選擇偏好

將自我成長議題與曾否接受心理健康服務兩變項之列聯表以卡方檢驗分析結果，自我成長議題與曾否接受心理健康服務兩變項間  $\chi^2=29.944, df=3, p<.01$ ，達顯著水準，表示自我成長議題與曾否接受心理健康服務兩個變項之間有關聯；關聯強度Cramer's V值=.234， $p<.01$ ，亦達顯著。意即曾否接受心理健康服務學生面臨自我成長議題時，選擇求助之心理健康服務者偏好傾向有差異。 $\chi^2$ 考驗事後比較結果發現，曾經求助心理健康服務之受試者面臨自我成長議題時，選擇求助諮商心理師之比例顯著高於未曾求助心理健康服務之受試者；而未曾求助者選擇求助臨床心理師比例則顯著高於曾經求助者。

由表4-3-29的數據發現，曾否接受心理健康服務學生於自我成長議題之求助偏好選擇上，雖兩組別受試者均優先選擇諮商心理師（89.9%、70.3%），但兩組選擇諮商心理師之比例仍達顯著差異；此外，雖有七成未曾求助者面臨自我成長議題時，優先選擇諮商心理師，亦有兩成比例選擇求助臨床心理師（21.8%）。顯見受試者面對自我成長議題時，曾求助者優先選擇諮商心理師求助之比例高於未曾求助者；未曾求助者中則有兩成比例優先選擇臨床心理師。

表 4-3-29

曾否求助心理健康服務者於自我成長議題求助偏好傾向人數百分比之差異檢定 ( $N=546$ )

	諮商心理師 ( $N=421$ )	臨床心理師 ( $N=89$ )	精神科醫師 ( $N=22$ )	社會工作師 ( $N=14$ )
曾經求助者 ( $N=189$ )	170 (89.9%)	11 (5.8%)	3 (1.6%)	5 (2.6%)
未曾求助者 ( $N=357$ )	251 (70.3%)	78 (21.8%)	19 (5.3%)	9 (2.5%)

註：括弧內百分比為曾經求助者與未曾求助者中，面臨自我成長議題時選擇求助某類心理健康服務者之百分比。

#### 四、精神分裂症與曾否接受心理健康服務之求助選擇偏好

將精神分裂症與曾否接受心理健康服務兩變項之列聯表以卡方檢驗分析結果，精神分裂症與曾否接受心理健康服務兩變項間  $\chi^2 = .670$ ， $df=3$ ， $p > .01$ ，未達顯著水準，表示精神分裂症與曾否接受心理健康服務兩個變項之間為獨立變項，沒有關聯。由表4-3-30可發現，分別有81.6%曾求助者與82.4%未曾求助者面臨精神分裂症困擾時，傾向優先選擇求助精神科醫師。

表 4-3-30

曾否求助心理健康服務者於精神分裂症求助偏好傾向人數百分比之差異檢定 ( $N=548$ )

	諮商心理師 ( $N=18$ )	臨床心理師 ( $N=64$ )	精神科醫師 ( $N=450$ )	社會工作師 ( $N=16$ )
曾經求助者 ( $N=190$ )	5 (2.6%)	24 (12.6%)	155 (81.6%)	6 (3.2%)
未曾求助者 ( $N=358$ )	13 (3.6%)	40 (11.2%)	295 (82.4%)	10 (2.8%)

註：括弧內百分比為曾經求助者與未曾求助者中，面臨精神分裂症時選擇求助某類心理健康服務者之百分比。

#### 五、學習適應議題與曾否接受心理健康服務之求助選擇偏好

將學習適應議題與曾否接受心理健康服務兩變項之列聯表以卡方檢驗分析結果，學習適應議題與曾否接受心理健康服務兩變項間  $\chi^2 = 21.472$ ， $df=3$ ， $p < .01$ ，達顯著水準，表示學習適應議題與曾否接受心理健康服務兩個變項之間有關聯；關聯強度Cramer's V值=.198， $p < .01$ ，亦達顯著，但關聯強度不高。意即曾否接受心理健康服務之受試者面臨學習適應議題時，選擇求助之心理健康服務者偏好傾向有差異。 $\chi^2$ 考驗事後比較結果發現，曾經求助心理健康服務之受試者面臨學習適應議題時，選擇求助諮商心理師之比例顯著高於未曾求助心理健康服務之受試者；而未曾求助者選擇求助臨床心理師與社會工作師之比例則顯著高於曾經求助者。再由表4-3-31觀之，高達92.1%曾經求助者優先選擇求助諮商心理師，選擇求助臨床心理師與社會工作師比例較低，分別為4.2%與3.2%；未曾求助者中，雖亦有76.0%比例優先選擇求助諮商心理師，但另有12.6%與10.6

%選擇臨床心理師與社會工作師，百分比達顯著水準。

表 4-3-31

曾否求助心理健康服務者於學習適應議題求助偏好傾向人數百分比之差異檢定 ( $N=547$ )

	諮商心理師 ( $N=446$ )	臨床心理師 ( $N=53$ )	精神科醫師 ( $N=4$ )	社會工作師 ( $N=44$ )
曾經求助者 ( $N=189$ )	174 (92.1%)	8 (4.2%)	1 (.5%)	6 (3.2%)
未曾求助者 ( $N=358$ )	272 (76.0%)	45 (12.6%)	3 (.8%)	38 (10.6%)

註：括弧內百分比為曾經求助者與未曾求助者中，面臨學習適應議題時選擇求助某類心理健康服務者之百分比。

## 六、PTSD與曾否接受心理健康服務之求助選擇偏好

將PTSD與曾否接受心理健康服務兩變項之列聯表以卡方檢驗分析結果，PTSD與曾否接受心理健康服務兩變項間  $\chi^2=8.124$ ， $df=3$ ， $p>.01$ ，未達顯著水準，表示PTSD與曾否接受心理健康服務兩個變項之間獨立，沒有關聯。表4-3-32顯示，將近五成（46.8%）曾求助者優先選擇臨床心理師、四成（40.0%）優先選擇精神科醫師；未曾求助者中，超過五成（52.0%）優先選擇求助精神科醫師、將近四成（38.5%）選擇求助臨床心理師，雖優先排序不同，但百分比相近。顯示面臨PTSD困擾時，無論是否曾經接受過心理健康服務之受試者均以求助精神科醫師與臨床心理師為主。

表 4-3-32

曾否求助心理健康服務者於 PTSD 求助偏好傾向人數百分比之差異檢定 ( $N=548$ )

	諮商心理師 ( $N=58$ )	臨床心理師 ( $N=227$ )	精神科醫師 ( $N=262$ )	社會工作師 ( $N=1$ )
曾經求助者 ( $N=190$ )	25 (13.2%)	89 (46.8%)	76 (40.0%)	0 (.0%)
未曾求助者 ( $N=358$ )	33 (9.2%)	138 (38.5%)	186 (52.0%)	1 (.3%)

註：括弧內百分比為曾經求助者與未曾求助者中，面臨PTSD時選擇求助某類心理健康服務者之百分比。

## 七、性別認同議題與曾否接受心理健康服務之求助選擇偏好

將性別認同議題與曾否接受心理健康服務兩變項之列聯表以卡方檢驗分析結果，性別認同議題與曾否接受心理健康服務兩變項間  $\chi^2=14.386$ ,  $df=3$ ,  $p<.01$ ，達顯著水準，表示性別認同議題與曾否接受心理健康服務兩個變項之間有關聯；關聯強度Cramer's V值=.162,  $p<.01$ ，亦達顯著。意即曾否接受心理健康服務學生面臨性別認同議題時，選擇求助之心理健康服務者偏好傾向有差異，但屬低關聯強度。 $\chi^2$ 考驗事後比較結果發現，曾經求助心理健康服務之受試者面臨性別認同議題時，選擇求助諮商心理師之比例顯著高於未曾求助心理健康服務之受試者。由表4-3-33發現，66.3%曾經求助者傾向優先選擇求助諮商心理師，比例顯著高於未曾求助者（49.6%）。

表 4-3-33

曾否求助心理健康服務者於性別認同議題求助偏好傾向人數百分比之差異檢定 ( $N=547$ )

	諮商心理師 ( $N=303$ )	臨床心理師 ( $N=172$ )	精神科醫師 ( $N=54$ )	社會工作師 ( $N=18$ )
曾經求助者 ( $N=190$ )	126 (66.3%)	47 (24.7%)	13 (6.8%)	4 (2.1%)
未曾求助者 ( $N=357$ )	177 (49.6%)	125 (35.0%)	41 (11.5%)	14 (3.9%)

註：括弧內百分比為曾經求助者與未曾求助者中，面臨性別認同議題時選擇求助某類心理健康服務者之百分比。

## 八、憂鬱症與曾否接受心理健康服務之求助選擇偏好

將憂鬱症與曾否接受心理健康服務兩變項之列聯表以卡方檢驗分析結果，兩變項間  $\chi^2=13.756$ ,  $df=3$ ,  $p<.01$ ，達顯著水準，表示憂鬱症與曾否接受心理健康服務兩個變項之間有關聯；關聯強度Cramer's V值=.158,  $p<.01$ ，亦達顯著。意即曾否接受心理健康服務學生面臨憂鬱症時，選擇求助之心理健康服務者偏好傾向有差異，但屬低關聯強度。 $\chi^2$ 考驗事後比較結果發現，未曾求助者面臨憂鬱症時，選擇求助社會工作師之比例顯著高於曾經求助者。

由表4-3-34發現，曾經求助者面臨憂鬱症困擾時，求助順序與比例依序為諮商心理

師(38.9%)、精神科醫師(32.1%)、臨床心理師(24.7%)，最末為社會工作師(4.2%)；而未曾求助者之排序為精神科醫師(38.0%)、諮商心理師(29.3%)、臨床心理師(20.7%)與社會工作師(12.0%)。可看出前三類心理健康服務者雖選擇排序有所不同，但百分比略為接近；而社會工作師雖於曾否求助兩組別之選擇排序均居末，但兩組別百分比呈現顯著差異。換言之，就曾否求助之背景變項而言，兩組別面臨憂鬱症困擾時，雖不傾向優先選擇社會工作師，但仍有一成比例的未曾求助者傾向選擇求助社會工作師。

表 4-3-34

曾否求助心理健康服務者於憂鬱症求助偏好傾向人數百分比之差異檢定 (N=548)

	諮商心理師 (N=179)	臨床心理師 (N=121)	精神科醫師 (N=197)	社會工作師 (N=51)
曾經求助者 (N=190)	74 (38.9%)	47 (24.7%)	61 (32.1%)	8 (4.2%)
未曾求助者 (N=358)	105 (29.3%)	74 (20.7%)	136 (38.0%)	43 (12.0%)

註：括弧內百分比為曾經求助者與未曾求助者中，面臨憂鬱症時選擇求助某類心理健康服務者之百分比。

## 九、伴侶議題與曾否接受心理健康服務之求助選擇偏好

將伴侶議題與曾否接受心理健康服務兩變項之列聯表以卡方檢驗分析結果，兩變項間  $\chi^2 = 13.355$ ， $df=3$ ， $p < .01$ ，達顯著水準，表示伴侶議題與曾否接受心理健康服務兩個變項之間有關聯；關聯強度Cramer's V值=.156， $p < .01$ ，亦達顯著。意即曾否接受心理健康服務學生面臨伴侶議題時，選擇求助之心理健康服務者偏好傾向有差異，屬低關聯強度。 $\chi^2$ 考驗事後比較結果發現，曾經求助心理健康服務之受試者面臨伴侶議題時，選擇求助諮商心理師之比例顯著高於未曾求助心理健康服務之受試者；而未曾求助者選擇求助社會工作師之比例則顯著高於曾經求助者。由表4-3-35可發現，高達93.2%曾經求助者遇到伴侶議題時，優先選擇求助諮商心理師，另有3.2%選擇求助社會工作師；未曾求助者中，82.1%優先選擇求助諮商心理師，9.5%選擇求助社會工作師。上述數據顯示，曾否求助心理健康服務兩組別中，均優先選擇求助諮商心理師協助處理伴侶議題；

但有接近一成比例的未曾求助者傾向優先求助社會工作師。

表 4-3-35

曾否求助心理健康服務者於伴侶議題求助偏好傾向人數百分比之差異檢定 ( $N=548$ )

	諮商心理師 ( $N=471$ )	臨床心理師 ( $N=33$ )	精神科醫師 ( $N=4$ )	社會工作師 ( $N=40$ )
曾經求助者 ( $N=190$ )	177 (93.2%)	7 (3.7%)	0 (.0%)	6 (3.2%)
未曾求助者 ( $N=358$ )	294 (82.1%)	26 (7.3%)	4 (1.1%)	34 (9.5%)

註：括弧內百分比為曾經求助者與未曾求助者中，面臨伴侶議題時選擇求助某類心理健康服務者之百分比。

## 十、發展遲緩早期療育與曾否接受心理健康服務之求助選擇偏好

將發展遲緩早期療育與曾否接受心理健康服務兩變項之列聯表以卡方檢驗分析結果，兩變項間  $\chi^2=5.323$ ， $df=3$ ， $p>.01$ ，未達顯著水準，表示發展遲緩早期療育與曾否接受心理健康服務兩個變項之間獨立沒有關聯。由表4-3-36之數據顯示，曾否接受心理健康服務者於發展遲緩早期療育之求助偏好選擇上，兩組選擇順序均為臨床心理師、精神科醫師、諮商心理師、社會工作師。顯見無論是否曾經接受心理健康服務，兩組別受試者對於發展遲緩早期療育之議題，約五成左右（52.6%、46.1%）均會優先求助臨床心理師，未達顯著差異。

表 4-3-36

曾否求助心理健康服務者於發展遲緩早期療育求助偏好傾向人數百分比之差異檢定 ( $N=548$ )

	諮商心理師 ( $N=86$ )	臨床心理師 ( $N=265$ )	精神科醫師 ( $N=151$ )	社會工作師 ( $N=46$ )
曾經求助者 ( $N=190$ )	26 (13.7%)	100 (52.6%)	54 (28.4%)	10 (5.3%)
未曾求助者 ( $N=358$ )	60 (16.8%)	165 (46.1%)	97 (27.1%)	36 (10.1%)

註：括弧內百分比為曾經求助者與未曾求助者中，面臨發展遲緩早期療育時選擇求助某類心理健康服務者之百分比。

## 十一、經濟議題與就讀系所之求助選擇偏好

將經濟議題與曾否接受心理健康服務兩變項之列聯表以卡方檢驗分析結果，兩變項間  $\chi^2=6.943$ ， $df=3$ ， $p>.01$ ，未達顯著水準，表示經濟議題與曾否接受心理健康服務兩個變項之間為獨立變項，沒有關聯。由表4-3-37觀之，曾否接受心理健康服務學生於經濟議題之求助偏好選擇上，均優先選擇求助社會工作師（84.7%、75.4%）、其次為諮商心理師（12.6%、18.7%），排序相同，且百分比未達統計上之顯著差異水準。顯見無論是否曾接受心理健康服務之受試者，面臨經濟議題時，均優先選擇求助社會工作師。

表 4-3-37

曾否求助心理健康服務者於經濟議題求助偏好傾向人數百分比之差異檢定 ( $N=548$ )

	諮商心理師 ( $N=91$ )	臨床心理師 ( $N=22$ )	精神科醫師 ( $N=4$ )	社會工作師 ( $N=431$ )
曾經求助者 ( $N=190$ )	24 (12.6%)	4 (2.1%)	1 (.5%)	161 (84.7%)
未曾求助者 ( $N=358$ )	67 (18.7%)	18 (5.0%)	3 (.8%)	270 (75.4%)

註：括弧內百分比為曾經求助者與未曾求助者中，面臨經濟議題時選擇求助某類心理健康服務者之百分比。

## 十二、家庭議題與曾否接受心理健康服務之求助選擇偏好

將家庭議題與曾否接受心理健康服務兩變項之列聯表以卡方檢驗分析結果，兩變項間  $\chi^2=7.176$ ， $df=3$ ， $p>.01$ ，未達顯著水準，表示家庭議題與曾否接受心理健康服務兩個變項之間為獨立變項，沒有關聯。從表4-3-38觀之，70.5%曾經求助者與60.9%未曾求助者面臨家庭議題時，均優先選擇求助社會工作師。其次為諮商心理師，分別佔24.7%與29.1%。顯見無論是否曾接受心理健康服務之受試者，面臨家庭議題時，均傾向優先求助社會工作師。

表 4-3-38

曾否求助心理健康服務者於家庭議題求助偏好傾向人數百分比之差異檢定 (N=548)

	諮商心理師 (N=151)	臨床心理師 (N=38)	精神科醫師 (N=7)	社會工作師 (N=352)
曾經求助者 (N=190)	47 (24.7%)	7 (3.7%)	2 (1.1%)	134 (70.5%)
未曾求助者 (N=358)	104 (29.1%)	31 (8.7%)	5 (1.4%)	218 (60.9%)

註：括弧內百分比為曾經求助者與未曾求助者中，面臨家庭議題時選擇求助某類心理健康服務者之百分比。

## 伍、小結

研究者將三個不同背景變項（相關係所與非相關係所、性別、曾否求助心理健康服務）於十二個心理議題之求助偏好選擇差異簡要整理如表4-3-39。

綜合上述可發現，心輔相關係所與非相關係所學生面臨十二個不同心理議題之求助偏好選擇，除「精神分裂症、發展遲緩早期療育」兩議題未達顯著差異，其餘十個心理議題之求助偏好選擇均呈現差異。其中可發現，心輔相關係所學生面臨「生涯議題、自我成長議題、學習適應議題、PTSD、性別認同、憂鬱症、伴侶議題」等七個心理議題時，選擇求助諮商心理師之比例均顯著高於非相關係所學生；而非相關係所學生則經常於選擇求助其他三類心理健康服務者之比例顯著高於心輔相關係所學生。此外，心輔相關係所學生面臨經濟議題與家庭議題時，選擇求助社會工作師比例顯著高於非相關係所學生；而非相關係所學生於經濟議題之求助偏好則是諮商心理師、於家庭議題之求助偏好為臨床心理師。由此研究結果或可推測，非相關係所學生或許不甚清楚甚麼樣的問題類型可尋求何種專業人員之協助。依此研究發現或許可引發進一步的思考是，除了以往認為羞恥感是人們不願尋求諮商協助的原因之一，然或許潛在來訪者不清楚可以找何種專業人員提供心理健康服務，亦可能是影響因素之一。

在性別背景變項部分，本研究結果發現不同性別受試者面臨十二個不同心理議題之求助偏好選擇並無顯著差異。一般而言，女性求助意願與求助態度較男性積極、也更願意使用較多心理健康服務之協助（Al-Rowaie,2005；吳珍，1995；程玲玲，1991；陳英俊、尹蓓莉，2009；劉錦萍，2008）；但也有研究指出女性雖較願意向他人求助，然求助心理專業人員之意願則無顯著差異（梅錦榮、隋玉杰，1998）。本研究結果與梅錦榮、隋玉杰之研究發現較為相似。

在曾否求助心理健康服務之受試者中，兩組別於「生涯議題、自我成長議題、學習適應議題、性別認同議題、憂鬱症、伴侶議題」等六個心理議題之求助偏好選擇呈現顯著差異。其中可發現，曾經求助者面臨「生涯、自我成長、學習適應、性別認同、伴侶」等五個心理議題時，選擇求助諮商心理師之比例均顯著高於未曾求助者。由於本研究曾經求助之受試者中有九成均曾求助諮商心理師，且曾經求助之受試者中，超過七成乃心輔相關系所學生組成，兩因素均可能影響曾經求助者對於求助偏好之選擇。此外，董華欣（1993）與程玲玲（1991）研究均指出曾經求助者對於諮商結果之評價會影響其求助意願，因此或許可進一步探究，曾經求助者的組別中，求助諮商心理師與求助其他心理健康服務者之求助結果評價為何，可更清楚瞭解曾經求助者之背景變項對於求助偏好選擇之影響。

表4-3-39

不同背景變項受試者於十二個心理議題之求助偏好選擇摘要表

	心輔相關系所 與非相關系所	性別	曾否求助 心理健康服務者
生涯議題	V		V
兒童行為問題	V		
自我成長議題	V		V
精神分裂症			
學習適應議題	V		V
PTSD	V		
性別認同議題	V		V
憂鬱症	V		V
伴侶議題	V		V
發展遲緩早期療育			
經濟議題	V		
家庭議題	V		

註：打勾代表該背景變項之求助偏好選擇有顯著差異





## 第五章 結論與建議

本章主要依據研究目的與研究問題，提出本研究之結論與建議。本研究目的在探究大學生與研究生心目中對於四種心理健康服務者之形象定位為何？形象評價為何？以及學生面對不同心理議題時，選擇之求助偏好傾向為何？並進一步瞭解不同背景變項之受試者心目中對於四種心理健康服務者之形象定位與求助偏好之差異。本研究以中國文化大學心輔相關系所與非相關系所大學生及研究生共548人為研究對象，經施測、回收、整理與分析後，將資料分析結果歸納如下，並針對研究發現，進行討論，提出本章之結論與建議。

### 第一節 結論

#### 壹、大學生與研究生對於四種心理健康服務者之形象定位

由四種心理健康服務者整體形象定位知覺圖中，我們可將知覺圖維度一與維度二分別命名為「處置的危機程度」以及「Material物質／有形與Mental心智／精神」。在「處置的危機程度」方面，精神科醫師與臨床心理師處於同一競爭群，第二競爭群則為臨床心理師與諮商心理師；在「Material物質／有形與Mental心智／精神」層面，精神科醫師與社會工作師處於同一競爭群，但競爭並不激烈，第二競爭群則為臨床心理師與諮商心理師。

在知覺圖上，精神科醫師落在三級預防以及提供有形具體之醫療協助，顯示在研究對象心目中，依舊習慣將精神科醫師視為開立藥物處方之醫師專業角色。臨床心理師座落於趨中的位置，既與精神科醫師同為競爭群，也跟諮商心理師形成競爭群，顯示在研究對象心目中，臨床心理師形象定位較為模糊不清楚。

諮商心理師介於一級與三級預防之間，於知覺圖中座落在中間偏遠的位置，與臨床心理師形成競爭群。顯示由在大學生與研究生心目中，無論於處遇的危機程度或專業可

提供之具體實質協助等面向，兩專業均頗為相似；但相較之下，諮商心理師之形象定位與特色較臨床心理師清楚。

最後，研究對象心目中，將社會工作師視為初期預防且可提供有形、實質的專業協助，雖與精神科醫師形成同一競爭群，然競爭並不激烈。可據此推測，研究對象理解兩專業均可提供實質具體協助，然若是一般社會事件，則以初級預防的社會工作師為主，倘若涉及精神疾病或藥酒癮等嚴重問題，則須由三級預防之精神科醫師提供協助。

## 貳、心輔相關系所與非相關系所、性別、曾否接受心理健康服務之大學生 與研究生對於四種心理健康服務者之形象定位並無差異

由受試者不同背景變項之MDS形象定位結果觀之，發現無論在心輔相關系所與非相關系所、性別，以及曾否接受心理健康服務等不同背景變項受試者之組別，對於四種心理健康服務者之形象定位座標圖與知覺圖並無明顯不同。

## 參、大學生與研究生對於四種心理健康服務者之形象評價均為正向肯定之 評價

整體四種心理健康服務者形象評價中，總平均分數頗高（ $M=5.80$ ），顯示全體受試者對於四種心理健康服務者之形象評價均相當正向。意即，四種心理健康服務者在大學生與研究生心目中，具備正向良好之形象。

以十四個形象評價而言，諮商心理師於「好的傾聽者」、「具溝通能力」之形象評價顯著優於社會工作師、臨床心理師與精神科醫師；精神科醫師於「訓練有素的」、「科學的」、「專業的」之形象評價顯著優於臨床心理師、諮商心理師與社會工作師；社會工作師於「關懷的」之形象評價顯著優於諮商心理師、臨床心理師與精神科醫師。此外，諮商心理師與社會工作師於「友善的」、「有親和力」、「彈性開放」、「耐心包容」、「態度真

誠」等形象評價顯著優於臨床心理師與精神科醫師；精神科醫師與臨床心理師於「冷靜」之形象評價顯著優於諮商心理師與社會工作師；精神科醫師、臨床心理師與諮商心理師於「觀察敏銳」之形象評價顯著優於社會工作師。最後，四類心理健康服務者於「令人信賴的」之形象評價均未達顯著。顯見在大學生與研究生心目中，四種心理健康服務者具備不同之形象評價。

諮商心理師與社會工作師雖多項形象評價中表現甚優，然於「科學的」之形象評價表現較差，顯見大學生與研究生認為兩專業人員之形象似乎較為缺乏「科學」成份；而臨床心理師在十四個形象評價表現上雖分數有高有低，但缺乏顯著高於其他三種專業類別之形象評價，此結果可能與大學生與研究生較少接觸臨床心理師，因而對其形象感到較為模糊、不甚熟悉；就精神科醫師而言，雖於「訓練有素的」、「科學的」、「專業的」、「冷靜」等形象評價上表現頗佳，然十四個形象評價中，仍有「友善的」、「有親和力」、「彈性開放」、「耐心包容」、「態度真誠」等形象評價排名居末，顯見大學生與研究生雖正向肯定精神科醫師專業能力之形象，但同時也認為，相對其他三類專業，精神科醫師顯得較為冷漠有距離。

#### 肆、大學生與研究生面臨不同心理議題之求助偏好傾向

依整體求助偏好之次數百分比觀之，研究對象面臨「生涯議題」、「自我成長議題」、「學習適應議題」、「性別認同議題」與「伴侶議題」時，傾向優先選擇諮商心理師為專業求助對象，比例顯著高於其他三類心理健康服務者（分別為71.5%、77.1%、81.5%、55.3%、85.9%）。面對「兒童行為問題」、「經濟議題」與「家庭議題」時，則傾向優先選擇社會工作師提供協助；其中「經濟議題」與「家庭議題」次數百分比顯著高於其他三類心理健康服務者（78.6%、64.2%）；「兒童行為問題」之求助偏好百分比，社會工作師為38.9%、諮商心理師為38.5%，分列一、二名。面臨「精神分裂症」、「PTSD」與「憂鬱症」，則優先選擇精神科醫師，其中「精神分裂症」次數百分比顯著高於其他三類心理健康服務者（82.1%）；「PTSD」之求助偏好，精神科醫師為47.8%、臨床心理師

為41.4%，分列一、二名。；「憂鬱症」之求助偏好，精神科醫師為35.9%、諮商心理師為32.7%，分列一、二名。面臨「發展遲緩早期療育議題」時，則傾向以臨床心理師為優先求助對象（48.4%）。

## 伍、心輔相關系所與非相關系所、曾否接受心理健康服務之受試者面臨不同心理議題時，選擇心理健康服務者之求助偏好傾向有差異；但性別間沒有差異

本研究考驗心輔相關系所與非相關系所學生、不同性別、曾否接受心理健康服務之受試者面臨不同心理議題時選擇求助偏好傾向之差異，結果發現心輔相關系所與非相關系所學生，以及曾否接受心理健康服務之受試者，面臨不同心理議題時，選擇心理健康服務者之求助偏好傾向有差異；不同性別之受試者於不同心理議題求助偏好傾向沒有差異。

心輔相關系所與非相關系所受試者於十二個不同心理議題求助偏好之卡方考驗結果，僅「精神分裂症、發展遲緩早期療育」兩議題之求助偏好選擇未呈現顯著差異，其餘十個心理議題均呈現差異。而對於曾接受心理健康服務與未曾接受心理健康服務之受試者，兩組卡方考驗結果，於「生涯議題、自我成長議題、學習適應議題、性別認同議題、憂鬱症、伴侶議題」等六個心理議題之求助偏好選擇上，呈現顯著差異；於「兒童行為問題、精神分裂症、PTSD、發展遲緩早期療育、經濟議題、家庭議題」等六個心理議題之求助偏好選擇，則未呈現差異。

## 第二節 建議

依據本研究之發現與結論，研究者提出幾項建議，提供心理健康服務者、專業培訓教育機關，以及未來研究方向之參考。

## 壹、對心理健康服務者之建議

### 一、透過自我專業能力之充實，擴展專業領域形象定位之獨特性

#### (一) 持續自我充實專業能力

形象定位知覺圖之研究結果雖顯示受試者對於精神科醫師、社會工作師與諮商心理師之相似性有所區辨，但同時也認為精神科醫師與臨床心理師，以及臨床心理師與諮商心理師兩競爭族群有許多相似且雷同之處。因此，臨床心理師與諮商心理師於專業角色與形象定位方面仍需多所著墨，擴充自身專業能力，尋找並建立專業領域中具獨特性與區辨性之特色，進一步加以宣導展演，以利於在潛在來訪者心目中建立深刻之形象定位，提昇專業辨識度與競爭力。例如，諮商心理師於形象知覺定位圖中，落點為一級、二級預防，建議可增加三級預防之專業能力，以擴展專業領域之特色。

再者，由大學生與研究生對於四種心理健康服務者之形象評價結果整體觀之，諮商心理師與社會工作師傾向因正向溫暖之人格特質受到肯定，而臨床心理師與精神科醫師則傾向以專業培訓之特質受到青睞。也因此，諮商心理師與社會工作師可藉由加強宣導活動與專業能力之展現，提昇諮商心理師與社會工作師於潛在來訪者心目中的專業形象評價。

形象應立基於實力與信譽之上 (Armstrong & Yu, 1998)。心理健康服務者可透過自我充實與在職進修等方式，擴充自己多面向之專業能力，以利於高競爭群中脫穎而出。例如近年來陸續拓展之醫院心理師職務，諮商心理師可加強自己心理評估之能力，並擴充對於醫院就診民眾之生理疾患因素與心理因素交互影響之認識，或可逐步尋找與奠定諮商心理師於專業醫療團隊中之角色與定位。

#### (二) 增加對不同專業領域間之相互認識，裨利專業分工與團隊合作

從不同心理議題之求助偏好結果顯示，可發現無論是哪一類型之心理議題，四種心理健康服務者均可能成為優先選擇之求助對象。由此可推論，無論是否屬於自身專業領

域之處遇問題，心理健康服務者均可能成為優先被求助對象。且隨著社會變遷，個人與家庭議題日趨複雜，也因此，建議心理健康服務者可增進對其他專業領域之認識，一方面當來訪者主訴問題非自身能力所及時，可適時提供轉介資訊與管道；再者，無論是學校或醫院場域，均非常強調且重視團隊分工合作，藉由對其他專業領域之認識，可瞭解彼此如何有效進行專業分工與團隊合作，以利提供來訪者更全面之專業服務。例如面對高風險家庭之學生，可能同時需要社會工作師進行家訪、媒合社福資源，諮商心理師則提供個別心理治療。

## **二、運用行銷策略推展宣導活動，提昇潛在來訪者對心理健康服務者之認識與瞭解**

### **(一) 建立行銷概念，學習行銷技巧**

建立心理健康服務者行銷之概念，建議可於專業養成過程增加行銷相關課程。優質的心理健康服務仍須藉由良好行銷策略獲得潛在來訪者之正向評價與認同，方才有機會提昇潛在來訪者實際求助行動，並且進一步獲得外界支持與重視，有利增加市場競爭優勢，促使心理健康服務可更有效被運用。

### **(二) 運用行銷策略進行心理衛生專業服務之宣導**

以大學學生諮商中心而言，經常舉辦各類型之團體、工作坊、演講等推廣與宣導活動，但可發現經常來參與者均為固定班底或學生諮商中心志工，也因此，如何提高不同服務目標群對宣導活動之關注即更顯重要。可運用創意行銷策略與技巧，針對不同服務族群設計易被該目標群體接收之宣導資訊，方有機會達成宣導之目的與功效。

### **(三) 加強工作角色之宣導與心理衛生教育**

開發並妥善運用各種與潛在服務對象接觸之機會，加強宣導心理健康服務可提供之專業處遇。在學校領域中，可運用入班施測或演講等機會進行宣導；在醫院領域，則可運用門診衛教宣導之機會或社區衛教宣導之機會，讓潛在來訪者瞭解，面臨哪些心理議

題時，可向心理健康服務者尋求協助。

## 貳、對培育機構之建議

### 一、提供相關教育訓練課程，提昇心理健康服務之品質

在心理健康專業人員培訓養成過程中，倘若能增修相關教育訓練課程，例如醫師專業養成過程，可增加社會人文關懷或社區服務體驗之課程，增加柔軟度與推己及人之感受，或可增加醫師於專業工作時面對病人之體恤與柔軟度。而諮商心理師專業培訓過程，倘能加入認識其他專業工作與資源等訓練課程，或可協助諮商心理師瞭解與其他心理健康專業人員互動合作之模式。

### 二、整合性行銷與宣導

原先精神科醫師、臨床心理師與諮商心理師屬於衛生主管機關管轄；社會工作師則隸屬內政部管轄，對於社會大眾之宣導與推廣均各自為政，目前兩部門已整合成衛生福利部，建議在心理健康服務之行銷、宣導與推廣方面可進行整合性行銷，例如在網站上清楚羅列心理健康服務者區分幾種專業類別，設置Q & A地圖，協助社會大眾瞭解面臨何種心理議題可優先尋求哪一類心理健康服務者之協助，同時整合相關資源，讓民眾可清楚查詢何時以及如何尋求心理健康服務者之專業協助，期增加民眾運用心理健康服務之可近性與可及性。

## 參、對未來研究方向之建議

### 一、研究方法

本研究採填答問卷之量化研究方式，填答結果容易受個人對題意解讀之影響，且形象屬於主觀感受，因此，建議未來可利用質性研究深入訪談，以瞭解受試者對於心理健康服務者相似度評量，以及不同心理議題之求助偏好選擇背後更深層的想法，以利後續心理健康專業服務之推廣。

## 二、研究對象

本研究受限於時間人力物力之故，僅針對中國文化大學之大學生與研究生進行抽樣問卷調查，建議未來可擴大到多所學校或社會大眾之研究樣本，如此方可進行更精確之推論，以增進對心理健康服務者形象之瞭解。

此外，本研究主要探討之心理健康服務者聚焦於四種心理專業類別，建議未來可納入其他心理健康服務者為研究類別，以增進對於不同心理健康服務者間形象定位與評價之瞭解。

## 三、研究變項

本研究僅以心輔相關系所與非相關系所、性別、曾否接受心理健康服務等背景變項進行討論，然因本研究廣及大學部與研究所學生，因此未來建議可考慮加入年級別或社會大眾不同年齡層之變項，分別研究各族群對心理健康服務者之形象定位；再者，影響心理健康服務者之形象定位、形象評價與求助偏好之背景變項仍可再持續探究，因此建議未來進一步研究者能擴展其他面向，進行深入廣泛之瞭解，以利未來推展心理健康服務宣導策略之參考。

# 參考文獻

## 壹、中文書目

- 八卷俊雄 (1988)。企業形象戰略。臺北市：藝風堂出版社。
- 王文清 (1998)。準確建立企業形象定位。商業研究，10，58-59。
- 王保進 (2004)。多變量分析：套裝程式與資料分析。台北：高等教育總經銷。
- 王秀鳳 (2004)。國立臺中師範學院行銷策略與形象定位之相關研究 (未出版之碩士論文)。臺中師範學院，臺中市。
- 方世榮、張士峯 (譯) (2009)。行銷學原理 (原作者：Philip Kotler & Gary Armstrong)。台北市：東華。
- 加藤邦宏 (1992)。企業形象戰略。臺北市：藝風堂出版社。
- 朱秉欣 (1983)。八十年來美國輔導學的演進及今後的趨勢。載於宗亮東 (主編)，輔導學的回顧與展望 (77-95)。臺北：幼獅文化。
- 李玟青 (1996)。國中生對輔導教師角色知覺、印象形成及其求助意願之研究 (未出版之碩士論文)。國立彰化師範大學，彰化市。
- 李茂興、陳夢怡 (2000)。心理學：適應環境的心靈 (原作者：James S. Nairne)。臺北市：弘智文化。
- 李德治、童惠玲 (2009)。多變量分析：專題及論文常用的統計方法。臺北：雙葉書廊。
- 吳珍 (1995)。大學生對不同性別、不同問題類型受輔者的態度研究。(未出版之碩士論文)。國立彰化師範大學，彰化市。
- 吳武典 (2006年2月14日)。葉一舵【訪談節錄】。載於臺灣學校輔導發展研究，福州。
- 宗亮東 (1980)。「輔導工作者新形象」座談。輔導月刊，17，1-5。
- 邱惠珠 (1993)。如何落實輔導工作、提昇輔導專業形象。輔導季刊，29 (3)，90-94。
- 邱皓政 (2010)。量化研究與統計分析：SPSS (PASW) 資料分析範例。台北：五南。
- 林家興 (1986)。以市場策略發展輔導工作。諮商與輔導，9，2-6。
- 林家興 (2002)。中學輔導教師與專業輔導人員工作內容的時間分析。教育心理學報，33 (2)，23-39。
- 林家興 (2008)。臺灣諮商心理專業的發展與挑戰。輔導季刊，44 (3)，98-101。

- 林震岩 (2007)。多變量分析：SPSS 的操作與應用。台北：智勝文化。
- 林幸台(2007)。復健諮商專業人員角色定位之研究。復健諮商，1，1-16。
- 林麗純 (2008)。諮商心理學組的成長與展望。輔導季刊，44 (3)，80-89。
- 林綺雲 (2009)。心理師專業是醫療體系或教育體系的附庸？—談心理衛生專業發展的困境與出路。諮商與輔導，288，53-58。
- 林竝聖(2011)。醫院形象定位之研究-以桃園縣六家區域醫院為例(未出版之碩士論文)。臺北醫學大學：臺北。
- 林香君、陳錫銘 (2012)。個別輔導。載於劉焜輝 (主編)，輔導原理與實務 (215-246) (三版)。臺北市：三民書局。
- 洪莉竹 (2005)。創造學校輔導人員的專業定位：專業學校諮商師的角色與功能。教育研究月刊，134，11-22。
- 洪緯典 (譯) (2013)。行銷管理概論 (原作者：Kotler, P. & Keller, L. K.)。臺北：華泰文化。
- 夏敏 (2000)。大學生對諮商服務的知覺暨影響求助意願因素之探討 (未出版之碩士論文)。國立彰化師範大學，彰化市。
- 秦啟文、周永康 (2004)。形象學導論。北京：社會科學文獻出版社。
- 許士軍 (1986)。現代行銷管理。台北：商略印書館。
- 張春興、楊國樞 (1991)。心理學。臺北：三民書局。
- 張華蓀 (1994)。社會心理學。臺北：三民書局。
- 張德聰 (1996)。我國諮商輔導人員專業形象之調查研究。空大生活科學學報，2，1-90。
- 張美惠 (譯) (1998)。皮爾松那形象法則——成功打造個人和企業的金字招牌 (原作者：Derek Lee Armstrong & Kam Wai Yu)。臺北市：時報出版。
- 張植珊、吳正勝 (1999)。中國輔導學會早期的功能與貢獻——兼論八十年來我國的輔導運動。載於中國輔導學會 (主編)，輔導學大趨勢 (3-23)。臺北：心理出版社。
- 張逸民 (譯) (2010)。行銷學 (九版) (原作者：Gary Armstrong & Philip Kotler)。臺北：華泰文化。
- 張佩傑 (譯) (2011)。定位：在眾聲喧嘩的市場裡，進駐消費者心靈的最佳方法 (原作者：Al Ries & Jack Trout)。臺北市：臉譜，城邦文化出版。(原著出版年：1976)
- 張耀懋 (2012)。臺灣醫師專業形象的變遷：內容分析。臺北市：財團法人厚生基金會。

- 梅錦榮、隋玉杰(1998)。大學生的求助傾向。《中國臨床心理學雜誌》，6(4)，210-215。
- 陳映如(2005)。顧客導向觀念在學校輔導上應用之研究—以台北縣國民中學為例(未出版之碩士論文)。淡江大學，新北市。
- 陳彥樺(2009)。社區諮商機構的公眾形象與行銷策略之研究(未出版之碩士論文)。國立彰化師範大學，彰化市。
- 陳英俊、尹蓓莉(2009)。國外關於專業心理求助行為主要影響因素的研究述評。《江西青年職業學院學報》，19(4)，19-22。
- 陳儒樺(2010)。付費心理諮商行銷組合之研究：顧客觀點(未出版之碩士論文)。國立彰化師範大學，彰化市。
- 陳文貞、林宏恩(2010)。澎湖群島形象定位之研究。《島嶼觀光研究》，3(2)，71-94。
- 陳寬裕、王正華(2010)。論文統計分析實務 SPSS 與 AMOS 的運用。臺北：五南。
- 曹美蘭(2011)。國中班級導師對學校輔導人員之公眾形象知覺及其輔導諮詢經驗之研究(未出版之碩士論文)。國立彰化師範大學，彰化市。
- 許雅惠(2011)。大專院校輔導教師工作現況與專業知能需求之研究。《教育心理學報》，43(1)，51-76。
- 程玲玲(1991)。大學生的求助行為。臺北市：啟業書局。
- 黃進南(1994)。專科學生對諮商服務的認識程度與求助態度之調查研究(未出版之碩士論文)。國立彰化師範大學，彰化市。
- 黃靖惠(2004)。科技大學學生對公共關係傳播媒介與學校形象認知之相關研究(未出版之碩士論文)。國立台北科技大學，臺北市。
- 傅弘毅、郭正敏、趙奕昕、吳芝儀(2011年11月)。一般民眾對於諮商專業工作的印象初探研究。郭瓊豔(主持人)，本土諮商心理師的專業發展及諮商心理學的全球化趨勢。2011年臺灣諮商心理學會年會暨學術研討會，國立台灣師範大學。
- 董華欣(1993)。影響大學生尋求專業心理輔導意願之因素探討。(未出版之碩士論文)。國立政治大學，臺北市。
- 楊浩二(譯)(1996)。多元尺度法：理論、方法與應用(原作者：Schiffman, S. S., Reynolds, M. L., & Young, F. W.)。臺北市：國立編譯館。
- 葉一舵(2011)。臺灣學校輔導發展研究。福州：福建教育出版社。
- 劉焜輝(2008)。回到原點，重新定位。《輔導季刊》，44(3)，90-94。
- 劉錦萍(2008)。大學生心理專業求助態度影響因素之調查研究—以輔仁大學為例。載

於劉錦萍（主編），**臺灣人心理專業求助態度的調查研究**（7-112）。臺北縣：輔大出版社。

歐聖榮、張集毓（1995）。遊憩區市場定位之研究。**戶外遊憩研究**，8（3），15-45。

潘幸山（2004）。高中（職）學生對學校輔導工作與輔導教師公眾形象之研究（未出版之碩士論文）。國立彰化師範大學，彰化市。

鄭玉英（2012）。輔導的發展趨勢。載於劉焜輝（主編），**輔導原理與實務**（437-454）（三版）。臺北市：三民書局。

蕭文（1995）。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），2-6。

## 貳、英文書目

Al-Rowaie, O. O. (2005). *Predictors of attitudes toward seeking professional psychological help among Kuwait University Students* (Unpublished doctoral dissertation). Virginia Polytechnic Institute and State University, Blacksburg, VA.

Boulding, E. K. (1956). *The Image: Knowledge in life and society*. New York: University of Michigan Press.

Benjamin, L. T. (1986). Why don't they understand us? A history of psychology's public image. *American Psychologist*, 41(9), 941-946.

Chang, H. (2007). Psychological distress and help-seeking among Taiwanese college students: role of gender and student status. *British Journal of Guidance & Counselling*, 35(3), 347-355. doi: 10.1080/03069880701418789

Ehrle, R. A., & Johnson, B. G. (1961). Psychologists and cartoonists. *American Psychologist*, 16(11), 693-695.

Fall, K. A., & Levitov, J. E., & Anderson, L., & Clay, H. (2005). African Americans' perception of mental health professions. *International Journal for the Advancement of Counselling*, 27(1), 47-56. doi: 10.1007/s10447-005-2246-y

Hopson, K., & Cunningham, J. D. (1995). Community and client perceptions of psychologists and other health professionals. *Australian Psychologist*, 30(3), 213-217.

Lent, R. W. (1990). Further reflections on the public image of counseling psychology. *Psychologist*, 18(2), 324-332.

Martineau P. (1958). The personality of the retail store. *Harvard business review*, 36(2),

47-55.

- McGuire, J. M., & Borowy, T. D. (1979). Attitudes toward mental health professions. *Professional Psychology: Research and Practice, 10*, 74-79.
- Merrill, J. (1962). The image of the United States in ten Mexican Dailies. *Journalism Quarterly, 39*, 230.
- Raviv, A., Sills, R., Raviv, A., & Wilansky, P. (2000). Adolescents' help-seeking behavior: The difference between self- and other-referral. *Journal of Adolescence, 23*(6), 721 - 740.
- Reynolds, R. J., & Gutman, J. (1984). Advertising is image management. *Journal of Advertising Research, 24*(1), 27-37.
- Sharpley, C. F. (1986). Public perceptions of four mental health professions: A survey of knowledge and attitudes to psychologists, psychiatrists, social workers and counselors. *Australian Psychologist, 21*(1), 57-67.
- Thumin, F. J., & Zebelman, M. (1967). Psychology versus psychiatry: A study of public image. *American Psychologist, 22*(4), 282-286.
- Trautt, G. M., & Bloom, L. M. (1982). Therapeugenic factors in psychotherapy: The effects of fee and title on credibility and attraction. *Journal of Clinical Psychology, 38*(2), 274-279.
- Warner, D. L., & Bradley, J. R. (1991). Undergraduate psychology students' views of counselors, psychiatrists, and psychologists: A challenge to academic psychologists. *Professional Psychology: Research and Practice, 22*(2), 138-140.
- Weissberg, M. (1988). An overview of the Third National Conference for Counseling Psychology: Planning the future. *Counseling Psychologist, 16*(3), 325-331.
- Webb, A. R., & Speer, J. R. (1986). Prototype of a profession: Psychology's public image. *Professional Psychology: Research and Practice, 17*(1), 5-9.
- Webb, A. R. (1989). What's in a question? Three methods for investigating psychology's public image. *Professional Psychology: Research and Practice, 20*(5), 301-304.
- Wood, W., Jones, M., & Benjamin, L. T. (1986). Surveying psychology's public image. *American Psychologist, 41*(9), 947-953.
- Wollersheim, D. M., & Walsh, J. A. (1993). Clinical psychologists: Professionals without a role? *Professional Psychology: Research and Practice, 24*(2), 171-175.

Zytowski, D. G., Casas, J. M., Gilbert, L. A., Lent, R. W., & Simon, N. P. (1988). Counseling psychology's public image. *The Counseling Psychologist, 16*(3), 332-346.

Zhang, N., & Dixon, D. N. (2003). Acculturation and attitudes of Asian international students toward seeking psychological help. *Journal of Multicultural Counseling and Development, 31*(3), 205–222. doi: 10.1002/j.2161-1912.2003.tb00544.x.



## 附錄一、「心理健康服務者」形象定位調查（預試）問卷

親愛的先生/小姐 您好：

首先感謝您撥冗填寫本問卷。本問卷的目的在於瞭解大學生心目中對五種心理健康服務者（諮商心理師、臨床心理師、精神科醫師、社會工作師、輔導教師）之形象定位研究。本問卷共分四個部分，第一部分為「個人基本資料」、第二部分為「心理健康服務者相似度評量」、第三部分為「心理健康服務者形象特質評量」、第四部分為「不同心理議題之求助偏好選擇」。

您所填答之資料僅供學術研究使用，個人意見絕對保密，請您放心填答。您的意見相當寶貴且有價值，敬請根據您自身想法或感受來填寫，填寫前請詳細閱讀說明，感謝您的撥冗協助。

非常感謝您的協助！

敬祝 順事安康

中國文化大學心理輔導研究所

指導教授：何英奇 博士

研究生：陳紀語 敬上

### 第一部分 個人基本資料

【僅供學術研究使用，個人資料絕對保密，敬請安心作答。此部分共 6 題。】

1. 生理性別：1. 女性 2. 男性
2. 就讀科系：1. 相關科系（如：心理系、心輔系、諮輔系、社工系）  
2. 非相關科系（如：文、法、理、工、商、農）
3. 目前系級：1. 大一 2. 大二 3. 大三 4. 大四 5. 其他：\_\_\_\_\_
4. 是否曾尋求心理健康服務之協助：1. 是（接續下題）2. 未曾（跳答第六題）
5. 請問您曾尋求下列何種心理健康服務者之協助：（複選）  
1. 諮商心理師 2. 臨床心理師 3. 精神科醫師 4. 社會工作師  
5. 輔導教師
6. 請您自評目前個人心理健康狀況（單選）：  
1. 很健康 2. 健康 3. 不太健康 4. 很不健康

## 第二部分 心理健康服務者相似度評量

本部分列出五種心理健康服務者，分別為：精神科醫師、諮商心理師、臨床心理師、社會工作師，以及輔導教師。以兩兩一組之方式排列，請您根據自身對於此五種心理專業之看法，選出您認為每組專業之間的相似程度，以1-10分為基準，愈相似者分數愈高，圈選10分；愈不相似者分數愈低，圈選1分。此部分共10題。(單選)

(舉例說明：諮商心理師 V.S. 諮商心理師 1 2 3 4 5 6 7 8 9 (10))

項目	完全 不相 似									完全 相似
1. 精神科醫師 V.S. 諮商心理師	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. 精神科醫師 V.S. 臨床心理師	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. 精神科醫師 V.S. 社會工作師	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. 精神科醫師 V.S. 輔導教師	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. 諮商心理師 V.S. 臨床心理師	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6. 諮商心理師 V.S. 社會工作師	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7. 諮商心理師 V.S. 輔導教師	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8. 臨床心理師 V.S. 社會工作師	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9. 臨床心理師 V.S. 輔導教師	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10. 社會工作師 V.S. 輔導教師	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

### 第三部分 心理健康服務者形象（特質）評量

本部分列出 11 類群特質，每一類群列出數個形容詞，請您依據個人感受，評估每一類群之形容詞與下列五種心理健康服務者之相符程度，並於  中勾選適當選項，分別有：完全不符合、多數不符合、略不符合、普通、略符合、多數符合、完全符合等七個選項。若該心理健康服務者完全符合此類群之形容詞描述，勾選【完全符合】下方之 ；若該心理健康服務者完全不符合此類群之形容詞描述，則勾選【完全不符合】下方之 。本部分共 55 題。（單選）

#### 一、此心理健康服務者之特質為：冷淡、漠不關心、個性內向、古怪。

項目	完全不符合	多數不符合	少數不符合	普通	少數符合	多數符合	完全符合
1. 精神科醫師	<input type="checkbox"/>						
2. 諮商心理師	<input type="checkbox"/>						
3. 臨床心理師	<input type="checkbox"/>						
4. 社會工作師	<input type="checkbox"/>						
5. 輔導教師	<input type="checkbox"/>						

#### 二、此心理健康服務者之特質為：跋扈、不友善、貪婪、自負。

項目	完全不符合	多數不符合	少數不符合	普通	少數符合	多數符合	完全符合
1. 精神科醫師	<input type="checkbox"/>						
2. 諮商心理師	<input type="checkbox"/>						
3. 臨床心理師	<input type="checkbox"/>						
4. 社會工作師	<input type="checkbox"/>						
5. 輔導教師	<input type="checkbox"/>						

#### 三、此心理健康服務者之特質為：奉獻、堅持、訓練有素。

項目	完全不符合	多數不符合	少數不符合	普通	少數符合	多數符合	完全符合
1. 精神科醫師	<input type="checkbox"/>						
2. 諮商心理師	<input type="checkbox"/>						
3. 臨床心理師	<input type="checkbox"/>						
4. 社會工作師	<input type="checkbox"/>						
5. 輔導教師	<input type="checkbox"/>						

四、此心理健康服務者之特質為：樂於助人、關懷、友善、好的傾聽者。

項目	完全 不符合	多數 不符合	少數 不符合	普通	少數 符合	多數 符合	完全 符合
1. 精神科醫師	<input type="checkbox"/>						
2. 諮商心理師	<input type="checkbox"/>						
3. 臨床心理師	<input type="checkbox"/>						
4. 社會工作師	<input type="checkbox"/>						
5. 輔導教師	<input type="checkbox"/>						

五、此心理健康服務者之特質為：好奇心、探索者、研究者。

項目	完全 不符合	多數 不符合	少數 不符合	普通	少數 符合	多數 符合	完全 符合
1. 精神科醫師	<input type="checkbox"/>						
2. 諮商心理師	<input type="checkbox"/>						
3. 臨床心理師	<input type="checkbox"/>						
4. 社會工作師	<input type="checkbox"/>						
5. 輔導教師	<input type="checkbox"/>						

六、此心理健康服務者之特質為：有耐心、冷靜、自我控制。

項目	完全 不符合	多數 不符合	少數 不符合	普通	少數 符合	多數 符合	完全 符合
1. 精神科醫師	<input type="checkbox"/>						
2. 諮商心理師	<input type="checkbox"/>						
3. 臨床心理師	<input type="checkbox"/>						
4. 社會工作師	<input type="checkbox"/>						
5. 輔導教師	<input type="checkbox"/>						

七、此心理健康服務者之特質為：處理心理問題、研究行為、研究心智。

項目	完全 不符合	多數 不符合	少數 不符合	普通	少數 符合	多數 符合	完全 符合
1. 精神科醫師	<input type="checkbox"/>						
2. 諮商心理師	<input type="checkbox"/>						
3. 臨床心理師	<input type="checkbox"/>						
4. 社會工作師	<input type="checkbox"/>						
5. 輔導教師	<input type="checkbox"/>						

八、此心理健康服務者之特質為：富有、適切穿著、專業外觀。

項目	完全 不符合	多數 不符合	少數 不符合	普通	少數 符合	多數 符合	完全 符合
1. 精神科醫師	<input type="checkbox"/>						
2. 諮商心理師	<input type="checkbox"/>						
3. 臨床心理師	<input type="checkbox"/>						
4. 社會工作師	<input type="checkbox"/>						
5. 輔導教師	<input type="checkbox"/>						

九、此心理健康服務者之特質為：樂於學習、聰慧、勤奮好學、  
知識淵博、學者風範、睿智。

項目	完全 不符合	多數 不符合	少數 不符合	普通	少數 符合	多數 符合	完全 符合
1. 精神科醫師	<input type="checkbox"/>						
2. 諮商心理師	<input type="checkbox"/>						
3. 臨床心理師	<input type="checkbox"/>						
4. 社會工作師	<input type="checkbox"/>						
5. 輔導教師	<input type="checkbox"/>						

十、此心理健康服務者之特質為：義務、低報酬。

項目	完全 不符合	多數 不符合	少數 不符合	普通	少數 符合	多數 符合	完全 符合
1. 精神科醫師	<input type="checkbox"/>						
2. 諮商心理師	<input type="checkbox"/>						
3. 臨床心理師	<input type="checkbox"/>						
4. 社會工作師	<input type="checkbox"/>						
5. 輔導教師	<input type="checkbox"/>						

十一、此心理健康服務者之特質為：有理解力、理解人、有彈性、  
給予建議。

項目	完全 不符合	多數 不符合	少數 不符合	普通	少數 符合	多數 符合	完全 符合
1. 精神科醫師	<input type="checkbox"/>						
2. 諮商心理師	<input type="checkbox"/>						
3. 臨床心理師	<input type="checkbox"/>						
4. 社會工作師	<input type="checkbox"/>						
5. 輔導教師	<input type="checkbox"/>						

#### 第四部分 不同心理議題之求助偏好選擇

此部分列出七個不同心理議題，假設，您或您的親友若面臨下列心理議題之情形時，您將優先建議選擇下列哪一種心理健康服務者為您或您的親友提供心理健康服務。請依據您心中想法進行勾選。本部分共 7 題。(每題均為單選)

項目	精神科醫師	諮商心理師	臨床心理師	社會工作師	輔導教師
1. 學習適應 疾患	<input type="checkbox"/>				
2. 伴侶關係 議題	<input type="checkbox"/>				
3. 重度憂鬱 症伴隨 精神病症狀	<input type="checkbox"/>				
4. 畏避性 人格疾患	<input type="checkbox"/>				
5. 生涯發展 議題	<input type="checkbox"/>				
6. 家庭關係 議題	<input type="checkbox"/>				
7. 人際關係 議題	<input type="checkbox"/>				

**【本問卷到此結束，煩請您確認每一題是否皆已填答，非常感謝您的協助】**

## 附錄二、「心理健康服務者」形象定位調查問卷

親愛的同學 您好：

首先感謝您撥冗填寫本問卷。本問卷的目的在於瞭解大學生心目中對四種心理健康服務者（諮商心理師、臨床心理師、精神科醫師、社會工作師）之形象定位研究。本問卷共分四個部分，第一部分為「個人基本資料」、第二部分為「心理健康服務者相似度評量」、第三部分為「心理健康服務者形象特質評量」、第四部分為「不同心理議題之求助偏好選擇」。

您所填答之資料僅供學術研究使用，個人意見絕對保密，請您放心填答。您的意見相當寶貴且有價值，敬請根據您自身想法或感受來填寫，填寫前請詳細閱讀說明，感謝您的撥冗協助。

敬祝 順事安康

中國文化大學心理輔導研究所  
指導教授：何英奇 博士  
研究生：陳紀語 敬上

### 第一部分 個人基本資料

1. 生理性別：1. 女性 2. 男性
2. 就讀科系：1. 心輔相關科系（如：心理系、心輔系、諮輔系、社工系）  
2. 非心輔相關科系（如：文、法、理、工、商、農）
3. 就讀年級：1. 大一 2. 大二 3. 大三 4. 大四  
5. 碩一 6. 碩二 7. 碩三 8. 其他：\_\_\_\_\_
4. 是否曾經求助心理健康服務者：1. 是（接續下題） 2. 否（跳答第六題）
5. 請問您曾尋求下列何種心理健康服務者之協助：（複選）  
1. 諮商心理師 2. 臨床心理師 3. 精神科醫師 4. 社會工作師
6. 請您自評目前個人心理健康狀況（單選）：  
1. 很健康 2. 健康 3. 不太健康 4. 很不健康

## 第二部分 心理健康服務者相似度評量

本部分列出四種心理健康服務者，分別為：諮商心理師、臨床心理師、精神科醫師，以及社會工作師。以兩兩一組之方式排列，請您根據自身對於此四種心理健康服務者之看法，選出您認為每組專業之間的相似程度，以1-10分為基準，愈相似者分數愈高，圈選10分；愈不相似者分數愈低，圈選1分。此部分共6題。(單選)

(舉例說明：諮商心理師 V.S. 諮商心理師 1 2 3 4 5 6 7 8 9 **10**)

項目	完全 不 相似										完全 相似
1. 諮商心理師 V.S. 臨床心理師	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
2. 諮商心理師 V.S. 精神科醫師	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
3. 諮商心理師 V.S. 社會工作師	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

4. 臨床心理師 V.S. 精神科醫師	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
5. 臨床心理師 V.S. 社會工作師	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

6. 精神科醫師 V.S. 社會工作師	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
---------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--

### 第三部分 心理健康服務者形象特質評量

本部分列出 14 個特質形容詞，兩端形容詞中間有七個落點，請您依據個人感受，評估四種心理健康服務者於兩端形容詞的 1~7 個落點中，尋找適當的位置，並在適當的落點上打「○」。如果難以判斷，請您選出較接近您看法的選項，請不要略過任何一題。(單選) (舉例說明：專業的 7 6 5 4 3 2 1 不專業的)

一、請勾選您認為 <b>諮商心理師</b> 於右列 14 個形容詞中的適當落點。	1. 訓練有素的	7	6	5	4	3	2	1	訓練不足的
	2. 令人信賴的	7	6	5	4	3	2	1	不可信賴的
	3. 具溝通能力	7	6	5	4	3	2	1	缺乏溝通能力
	4. 好的傾聽者	7	6	5	4	3	2	1	不擅傾聽
	5. 友善的	7	6	5	4	3	2	1	不友善的
	6. 有親和力	7	6	5	4	3	2	1	冷淡疏離
	7. 彈性開放	7	6	5	4	3	2	1	刻板固執
	8. 耐心包容	7	6	5	4	3	2	1	急躁專斷
	9. 觀察敏銳	7	6	5	4	3	2	1	遲鈍的
	10. 科學的	7	6	5	4	3	2	1	非科學的
	11. 專業的	7	6	5	4	3	2	1	不專業的
	12. 冷靜	7	6	5	4	3	2	1	不冷靜
	13. 態度真誠	7	6	5	4	3	2	1	不真誠
	14. 關懷的	7	6	5	4	3	2	1	漠不關心

二、請勾選您認為 <b>臨床心理師</b> 於右列 14 個形容詞中的適當落點。	1. 訓練有素的	7	6	5	4	3	2	1	訓練不足的
	2. 令人信賴的	7	6	5	4	3	2	1	不可信賴的
	3. 具溝通能力	7	6	5	4	3	2	1	缺乏溝通能力
	4. 好的傾聽者	7	6	5	4	3	2	1	不擅傾聽
	5. 友善的	7	6	5	4	3	2	1	不友善的
	6. 有親和力	7	6	5	4	3	2	1	冷淡疏離
	7. 彈性開放	7	6	5	4	3	2	1	刻板固執
	8. 耐心包容	7	6	5	4	3	2	1	急躁專斷
	9. 觀察敏銳	7	6	5	4	3	2	1	遲鈍的
	10. 科學的	7	6	5	4	3	2	1	非科學的
	11. 專業的	7	6	5	4	3	2	1	不專業的
	12. 冷靜	7	6	5	4	3	2	1	不冷靜
	13. 態度真誠	7	6	5	4	3	2	1	不真誠
	14. 關懷的	7	6	5	4	3	2	1	漠不關心

<p>三、請勾選您認為</p> <p><b>精神科醫師</b></p> <p>於右列 14 個形容詞中的適當落點。</p>	1. 訓練有素的	7	6	5	4	3	2	1	訓練不足的
	2. 令人信賴的	7	6	5	4	3	2	1	不可信賴的
	3. 具溝通能力	7	6	5	4	3	2	1	缺乏溝通能力
	4. 好的傾聽者	7	6	5	4	3	2	1	不擅傾聽
	5. 友善的	7	6	5	4	3	2	1	不友善的
	6. 有親和力	7	6	5	4	3	2	1	冷淡疏離
	7. 彈性開放	7	6	5	4	3	2	1	刻板固執
	8. 耐心包容	7	6	5	4	3	2	1	急躁專斷
	9. 觀察敏銳	7	6	5	4	3	2	1	遲鈍的
	10. 科學的	7	6	5	4	3	2	1	非科學的
	11. 專業的	7	6	5	4	3	2	1	不專業的
	12. 冷靜	7	6	5	4	3	2	1	不冷靜
	13. 態度真誠	7	6	5	4	3	2	1	不真誠
	14. 關懷的	7	6	5	4	3	2	1	漠不關心

<p>四、請勾選您認為</p> <p><b>社會工作師</b></p> <p>於右列 14 個形容詞中的適當落點。</p>	1. 訓練有素的	7	6	5	4	3	2	1	訓練不足的
	2. 令人信賴的	7	6	5	4	3	2	1	不可信賴的
	3. 具溝通能力	7	6	5	4	3	2	1	缺乏溝通能力
	4. 好的傾聽者	7	6	5	4	3	2	1	不擅傾聽
	5. 友善的	7	6	5	4	3	2	1	不友善的
	6. 有親和力	7	6	5	4	3	2	1	冷淡疏離
	7. 彈性開放	7	6	5	4	3	2	1	刻板固執
	8. 耐心包容	7	6	5	4	3	2	1	急躁專斷
	9. 觀察敏銳	7	6	5	4	3	2	1	遲鈍的
	10. 科學的	7	6	5	4	3	2	1	非科學的
	11. 專業的	7	6	5	4	3	2	1	不專業的
	12. 冷靜	7	6	5	4	3	2	1	不冷靜
	13. 態度真誠	7	6	5	4	3	2	1	不真誠
	14. 關懷的	7	6	5	4	3	2	1	漠不關心

#### 第四部分 不同心理議題之求助偏好選擇

此部分列出 12 個不同心理議題，每一案例均可尋找心理健康服務者提供協助。您或您的親友若面臨下列案例情形時，您將**優先建議**選擇下列哪一類心理健康服務者。請依據您心中想法進行勾選「√」。(每題均為單選)

<p>案例一</p>	<p>Ca, 22 歲, 大四。猶豫畢業後要選擇就業還是升學, Ca 在校成績不錯, 老師及父母期待 Ca 繼續升學。但事實上, Ca 對於目前就讀科系雖不討厭, 卻也沒有特別喜歡, 倘若繼續念研究所, 似乎未來只能從事此科系相關工作。朋友邀約 Ca 一起去當業務, Ca 很想試試看, 但父母認為當業務沒有前途, Ca 覺得很猶豫, 不知道該怎麼辦。</p>	<p><input type="checkbox"/>1. 諮商心理師 <input type="checkbox"/>2. 臨床心理師 <input type="checkbox"/>3. 精神科醫師 <input type="checkbox"/>4. 社會工作師</p>
<p>案例二</p>	<p>Y, 10 歲, 轉學生。導師發現 Y 上課沒有辦法專心聽講, 經常干擾同學, 偶而會罵髒話, 有時還作勢打人。最近班上有錢遺失, 經詢問後, Y 承認因缺錢去網咖才拿同學的錢。導師通知 Y 的父母, 父母表示工作忙碌無法到校處理, 對於 Y 偷錢一事, 也僅淡淡表示會叫 Y 還錢。導師認為應該要找專業人員一同來協助 Y。</p>	<p><input type="checkbox"/>1. 諮商心理師 <input type="checkbox"/>2. 臨床心理師 <input type="checkbox"/>3. 精神科醫師 <input type="checkbox"/>4. 社會工作師</p>
<p>案例三</p>	<p>Be, 20 歲, 大二。成績優異且人緣很好。然而 Be 其實一直都對自己感到非常困惑, 長久以來 Be 總感覺自己必須戰戰兢兢的做好每一件事情, 包括當一個大家都喜歡的人; Be 很擔心萬一自己某個環節表現不好, 大家就會不喜歡自己、或對自己感到失望; Be 其實不太知道真正的自己到底是誰, 也不知道自己喜歡甚麼、想要甚麼。</p>	<p><input type="checkbox"/>1. 諮商心理師 <input type="checkbox"/>2. 臨床心理師 <input type="checkbox"/>3. 精神科醫師 <input type="checkbox"/>4. 社會工作師</p>
<p>案例四</p>	<p>Rb, 38 歲。育有一子, 半年前離婚, 監護權歸前妻, 兩個月前被無預警裁員, 其後多次應徵工作未果, 一個月前開始聽到幻聽, 此聲音會不斷的批評自己, 並且揚言對小孩及家人不利, Rb 有時會與聲音互罵, 曾有兩次受到幻聽指使, 做出傷害自己的行為。</p>	<p><input type="checkbox"/>1. 諮商心理師 <input type="checkbox"/>2. 臨床心理師 <input type="checkbox"/>3. 精神科醫師 <input type="checkbox"/>4. 社會工作師</p>
<p>案例五</p>	<p>Na, 18 歲, 大一。對大學生活難以適應, Na 表示以前老師會盯著念書, 照表操課即可, 且班上同學每天一起上課, 相處融洽; 就讀大學後, 除了生活自理, 讀書行程均須自行規劃, Na 對此頗感壓力。此外, 同學上課課表不一, 下課就各自忙碌, Na 除了不知道如何與同學互動, 也感覺與同學相較之下, 似乎只有自己產生適應不良的現象。</p>	<p><input type="checkbox"/>1. 諮商心理師 <input type="checkbox"/>2. 臨床心理師 <input type="checkbox"/>3. 精神科醫師 <input type="checkbox"/>4. 社會工作師</p>
<p>案例六</p>	<p>Fr, 50 歲。半年前某天清晨外出運動時, 在街上突遭一中年男子自後方飛車搶奪皮包, Fr 跌倒受輕傷, 送醫檢查並無大礙。然從半年前開始, Fr 經常半夜從惡夢中大叫驚醒, 擔心自己的安危, 有時會焦慮到無法外出; 並且出現恐懼、無助的情緒反應。</p>	<p><input type="checkbox"/>1. 諮商心理師 <input type="checkbox"/>2. 臨床心理師 <input type="checkbox"/>3. 精神科醫師 <input type="checkbox"/>4. 社會工作師</p>

案例七	Ra，生理性別男，25 歲。Ra 從小就覺得自己是女生。念書時，Ra 小心翼翼地不讓自己流露出女孩姿態。大二時，Ra 喜歡一個學姊，對方偏 T（較為陽剛氣質的女同志），因此 Ra 認為自己是女同性戀者。Ra 想動變性手術很久了，但有許多的擔憂與考量，因而躊躇不決。	<input type="checkbox"/> 1. 諮商心理師 <input type="checkbox"/> 2. 臨床心理師 <input type="checkbox"/> 3. 精神科醫師 <input type="checkbox"/> 4. 社會工作師
案例八	K，28 歲。專科畢業後原先從事技術性工作，兩個月前突然離職，離職後經常在家面無表情發呆一整天，也不太和家人說話互動；拒絕朋友邀約，原本喜歡的電玩也不太想玩，感覺情緒低落、失眠、沒有食慾，有時突然對自己的人生感到困惑。K 曾向友人透露自 計畫。	<input type="checkbox"/> 1. 諮商心理師 <input type="checkbox"/> 2. 臨床心理師 <input type="checkbox"/> 3. 精神科醫師 <input type="checkbox"/> 4. 社會工作師
案例九	Li，20 歲，大二。與另一半交往兩年，經常出雙入對，這學期選到不同通識課，Li 常與小組成員開會討論到很晚，另一半感覺受到冷落，兩人為此經常大吵，Li 深覺委屈，多次考慮分手，但 Li 對於這段感情非常不捨，也考量兩人同班，擔心分手後在班上碰面很尷尬。	<input type="checkbox"/> 1. 諮商心理師 <input type="checkbox"/> 2. 臨床心理師 <input type="checkbox"/> 3. 精神科醫師 <input type="checkbox"/> 4. 社會工作師
案例十	Ti，5 歲。媽媽表示 Ti 雖然可以理解別人的話，但多以簡短句子回答，講話很少超過 10 個字。此外，Ti 很少跟其他小朋友互動，不管是去公園或遊樂場，Ti 都只固定玩某幾樣玩具，如果有小朋友想加入，Ti 不是不理會對方，就是尖叫到小朋友離開才停止。	<input type="checkbox"/> 1. 諮商心理師 <input type="checkbox"/> 2. 臨床心理師 <input type="checkbox"/> 3. 精神科醫師 <input type="checkbox"/> 4. 社會工作師
案例十一	Mg，16 歲，高一。Mg 這學期經常遲到、作業未繳，且看起來總是相當疲憊，也少與同學互動。導師關心後發現，Mg 的媽媽兩個月前生病，媽媽是家裡唯一經濟來源，生病後家裡頓失收入，Mg 為了負擔家計，每天放學後都打工到很晚，回家還要照顧母親、幫忙做家事，幾乎沒有時間休息。	<input type="checkbox"/> 1. 諮商心理師 <input type="checkbox"/> 2. 臨床心理師 <input type="checkbox"/> 3. 精神科醫師 <input type="checkbox"/> 4. 社會工作師
案例十二	La，36 歲，已婚。懷孕 37 週，將要生產，La 與先生已育有 3 名子女，子女皆在就學，先生原任職工廠關廠而失業，中牟找工作不易，La 在工廠擔任作業員，收入有限；La 與先生擔心無法養育腹中孩子，想將孩子給他人領養，又不捨要與自己的孩子分開，心裡感到很擔憂。	<input type="checkbox"/> 1. 諮商心理師 <input type="checkbox"/> 2. 臨床心理師 <input type="checkbox"/> 3. 精神科醫師 <input type="checkbox"/> 4. 社會工作師

【本問卷到此結束，煩請您確認每一題是否皆已填答，非常感謝您的協助】

附錄三、不同心理議題案例摘要與問題類型對照表

	問題類型	案例摘要
案例一	生涯議題	Ca, 22 歲, 大四。猶豫畢業後要選擇就業還是升學, Ca 在校成績不錯, 老師及父母期待 Ca 繼續升學。但事實上, Ca 對於目前就讀科系雖不討厭, 卻也沒有特別喜歡, 倘若繼續念研究所, 似乎未來只能從事此科系相關工作。朋友邀約 Ca 一起去當業務, Ca 很想試試看, 但父母認為當業務沒有前途, Ca 覺得很猶豫, 不知道該怎麼辦。
案例二	兒童行為問題	Y, 10 歲, 轉學生。導師發現 Y 上課沒有辦法專心聽講, 經常干擾同學, 偶而會罵髒話, 有時還作勢打人。最近班上有錢遺失, 經詢問後, Y 承認因缺錢去網咖才拿同學的錢。導師通知 Y 的父母, 父母表示工作忙碌無法到校處理, 對於 Y 偷錢一事, 也僅淡淡表示會叫 Y 還錢。導師認為應該要找專業人員一同來協助 Y。
案例三	自我成長議題	Be, 20 歲, 大二。成績優異且人緣很好。然而 Be 其實一直都對自己感到非常困惑, 長久以來 Be 總感覺自己必須戰戰兢兢的做好每一件事情, 包括當一個大家都喜歡的人; Be 很擔心萬一自己某個環節表現不好, 大家就會不喜歡自己、或對自己感到失望; Be 其實不太知道真正的自己到底是誰, 也不知道自己喜歡甚麼、想要甚麼。
案例四	精神分裂症	Rb, 38 歲。育有一子, 半年前離婚, 監護權歸前妻, 兩個月前被無預警裁員, 其後多次應徵工作未果, 一個月前開始聽到幻聽, 此聲音會不斷的批評自己, 並且揚言對小孩及家人不利, Rb 有時會與聲音互罵, 曾有兩次受到幻聽指使, 做出傷害自己的行為。
案例五	學習適應議題	Na, 18 歲, 大一。對大學生活難以適應, Na 表示以前老師會盯著念書, 照表操課即可, 且班上同學每天一起上課, 相處融洽; 就讀大學後, 除了生活自理, 讀書行程均須自行規劃, Na 對此頗感壓力。此外, 同學上課課表不一, 下課就各自忙碌, Na 除了不知道如何與同學互動, 也感覺與同學相較之下, 似乎只有自己產生適應不良的現象。
案例六	PTSD	Fr, 50 歲。半年前某天清晨外出運動時, 在街上突遭一中年男子自後方飛車搶奪皮包, Fr 跌倒受輕傷, 送醫檢查並無大礙。然從半年前開始, Fr 經常半夜從惡夢中大叫驚醒, 擔心自己的安危, 有時會焦慮到無法外出; 並且出現恐懼、無助的情緒反應。

<p>案例七</p>	<p>性別認同議題</p>	<p>Ra，生理性別男，25 歲。Ra 從小就覺得自己是女生。念書時，Ra 小心翼翼不讓自己流露出女孩姿態。大二時，Ra 喜歡一個學姊，對方偏 T（較為陽剛氣質的女同志），因此 Ra 認為自己是女同性戀者。Ra 想動變性手術很久了，但有許多的擔憂與考量，因而躊躇不決。</p>
<p>案例八</p>	<p>憂鬱症</p>	<p>K，28 歲。專科畢業後原先從事技術性工作，兩個月前突然離職，離職後經常在家面無表情發呆一整天，也不太和家人說話互動；拒絕朋友邀約，原本喜歡的電玩也不太想玩，感覺情緒低落、失眠、沒有食慾，有時突然對自己的人生感到困惑。K 曾向友人透露自 計畫。</p>
<p>案例九</p>	<p>伴侶議題</p>	<p>Li，20 歲，大二。與另一半交往兩年，經常出雙入對，這學期選到不同通識課，Li 常與小組成員開會討論到很晚，另一半感覺受到冷落，兩人為此經常大吵，Li 深覺委屈，多次考慮分手，但 Li 對於這段感情非常不捨，也考量兩人同班，擔心分手後在班上碰面很尷尬。</p>
<p>案例十</p>	<p>發展遲緩早期療育</p>	<p>Ti，5 歲。媽媽表示 Ti 雖然可以理解別人的話，但多以簡短句子回答，講話很少超過 10 個字。此外，Ti 很少跟其他小朋友互動，不管是去公園或遊樂場，Ti 都只固定玩某幾樣玩具，如果有小朋友想加入，Ti 不是不理會對方，就是尖叫到小朋友離開才停止。</p>
<p>案例十一</p>	<p>經濟議題</p>	<p>Mg，16 歲，高一。Mg 這學期經常遲到、作業未繳，且看起來總是相當疲憊，也少與同學互動。導師關心後發現，Mg 的媽媽兩個月前生病，媽媽是家裡唯一經濟來源，生病後家裡頓失收入，Mg 為了負擔家計，每天放學後都打工到很晚，回家還要照顧母親、幫忙做家事，幾乎沒有時間休息。</p>
<p>案例十二</p>	<p>家庭議題</p>	<p>La，36 歲，已婚。懷孕 37 週，將要生產，La 與先生已育有 3 名子女，子女皆在就學，先生原任職工廠關廠而失業，中車找工作不易，La 在工廠擔任作業員，收入有限；La 與先生擔心無法養育腹中孩子，想將孩子給他人領養，又不捨要與自己的孩子分開，心裡感到很擔憂。</p>