

## 第一章緒論

網路與現代人生活已經密不可分，輔導服務工作更是需要能貼近當事人生活與習慣。「張老師」基金會提供網路輔導超過 15 年，累積豐厚輔導實務經驗與成果，這些使用網路服務當事人的求助態度及希望獲得哪些協助？以及實際獲得哪些協助？他們對輔導的效果、感受如何？皆為本研究所欲探討的主題。本章分為四節，依次為研究動機、研究目的、研究問題與架構，以及名詞界定。

### 第一節 研究動機

本節說明本研究之研究動機及問題背景。

國際網路是當前強力的溝通媒體與新興科技，並已衝擊了我們生活的各個層面，從商業交易、人際互動，生活形態，以至於求助行為等（王智弘，2000），均不免受其影響。

網路使用帶來許多方便性，包括（李偉斌、王智弘、陳慶福，2002：（一）上網環境之方便性，家中、學校、公共場所、網咖、甚至無線通訊等皆可上網；（二）工具使用之方便性，網路上有許多工具，以提供我們從事工作、學習、生活與娛樂等活動的方便性；（三）滿足需求之方便性，網路很方便的滿足了上網者有關性、人際親和、成就感、自主與創造變異等方面的需求（楊佳幸，2001）。網路的方便性使網路使用的可接近性（accessibility）或近用性（access）增加（吳筱玫，2003），並且增強了民眾使用網路的動機，這使得網路諮商的服務更能普及推展。

台灣網路資訊中心 2015 年調查「台灣寬頻網路使用調查」結果，本次調查顯示，我國民眾上網率從 2014 年調查之 75.6% 上升到 80.3%，推估我國上網人數達 1,883 萬人；其中，18 至 30 歲民眾的上網率達 100%，成為我國網路主要使用族群上網最常從事的活動仍以社交功能之「上網路社群」（60.1%）所占比例最高，其次為「使用即時通訊軟體」（56.3%）以及「瀏覽網頁」（40.0%）。女性上網路社群的比例（65.5%）高於男性（54.6%），使用即時通訊軟體的比例（62.0%）高於男性（50.4%）；女性使用網路社群或即時通訊軟體之後少用手機打電話的比例（53.3%）也高於男性（45.5%）。

美國國家合格諮商員委員會（National Board for Certified Counselor, NBCC, 1988）的描述是指「諮商員與分隔兩地或為在遠方的當事人利用電腦傳訊方式，在網路上所從事的專業諮商或資訊提供實務工作」。然而，有些學者提出不同界定，認為網路諮商的定義並不包括以電話或傳真方式進行諮商（Hughes, 2000）。美國國家合格諮商員委員會（National Board for Certified Counselor, NBCC）於 2007 年修正網路諮商定義為「當事人與諮商師之間運用電子郵件、線上聊天與視訊會議等網路溝通方式之間同步與非同步遠距互動」（引自王智弘、林清文、劉淑慧、楊淳斐、蕭宜綾，2008）

台灣全國性網路諮商服務現況調查研究顯示（王智弘、林清文、劉淑慧、楊淳斐、蕭宜綾，2002），提供網路諮商服務的 300 個網站中有 80.3% 提供輔導資訊網頁型態服務，70.2% 提供 E-mail 型態服務、52.2% 提供留言版型態服務、29.8% 提供討論區型態服務、12.9% 提供 BBS 型態服務、9.6% 提供聊天室型態服務、4.5% 提供即時視訊型態服務、3.4% 提供線上測驗與評量型態服務、2.8% 提供網路電話型態服務。目前國內許多大專院校的諮商中心雖提供電子郵件的服務，受限於人力配置和經驗，還無法做到同步與求助者交談（張景然，2000）。

「張老師」基金會  
國內透過電腦網路所提供的心理諮商服務都是使用電子郵件、電子布告欄、或在全球資訊網上設置網站進行回答與諮詢，偏向問題解決方法的建議與書面資料，與傳統信件輔導方式性質相似，不能視為即時網路諮商的一種（楊明磊，1998）。

「張老師」自民國 58 年 11 月 11 日成立至今，已經邁入第 47 年。46 年來，1980 輔導專線以服務超過 274 萬人次，心理健康教育活動(含工作坊、小團體輔導、演講、座談) 共計 1,967 萬人次參與。「張老師」為了瞭解其專業形象之與提供大眾的專業服務，分別於 1985、1995 及 2009 年前後持續的針對社會大眾對於「張老師」的專業形象進行相關研究調查，以因應時代的變遷與推出符合大眾需要的服務。研究顯示，尋求「張老師」協助的比例，已由 14.74%（張德聰，1995），提升至 21.5%，其主要選擇的原因為「有專業的人員可以幫忙解決問題」，顯示「張老師」之專業形象被社會大眾所認同。（張德聰，2015）

「張老師」基金會各地中心除了提供電話輔導、面談輔導、函件輔導外，從 1996 年開始在高雄「張老師」中心（目前稱為高雄分事務所）率先在 BBS 上，進行網路輔導，接著在 1997 年採用 email 方式回覆網路群族的信件，2001 年 1 月 1 日「張老師」基金會開始於台北諮商輔導中心（目前稱為台北分事務所）以「聊天室」型式在網路上進行即時線上網路輔導，可謂是國內網路輔導首創之舉。在服務屆滿一年時，「張老師」基金會對於服務實施情況做了整理（張德聰、黃正旭，2001），包括使用網路輔導之當事人之特性、需要持續辦理網路輔導人員職前與在職訓練、擴充網路輔導之軟硬體設備、加強網路輔導之效果評估工作、撰寫「網路輔導服務手冊」等。

根據張德聰等（2001）整理「張老師」網路輔導服務的特色包括：

#### 1. 網路輔導員的資格、訓練

網路輔導服務的輔導員接受過 10 個月三個階段嚴格的訓練，再通過義務「張老師」資格訓練之後，仍需加強網路相關的在職訓練，包括網路族群特性分析、網路心裡資料庫的應用、網路輔導平台與系統使用等。

#### 2. 當事人的問題分析

網路輔導中以兩性問題為最高（24%）、人際問題（19%）其次、家庭問題（11%）再次之。

#### 3. 當事人特性分析

當事人求助動機類似一般網路聊天室，以試探、聊天、好奇居多，真正有困境、期尋求專謝協助者少。當事人的防衛較重比起電話輔導而言自我揭露程度較少，對輔導員反映直接，負面情緒直接表達，容易斷然離線。以文字對談方式輔導員掌握較難真切，且雙方專注力較低，輔導關係與進度相關緩慢。

迄今推展網路輔導已達 15 年，「張老師」網路輔導（包括網路信件及即時網路輔導聊天室）服務已累積服務約 12 萬人次。「張老師」基金會也在 104 年進行了網路輔導的改版作業，順應網路使用更為便利、手機平板的普及，將舊有的輔導介面更新為現行較為實用的版本，提升網路輔導的使用效果。面對新世紀，「張老師」更加強新科技的運用，如未來可以 LINE、WE CHAT 及各種手機軟體，提供更多新世代青少年熟悉的服務方式。

本研究希冀透過研究探討網路輔導累積之服務經驗，並深入了解求助網路輔導當事人之求助態度與輔導效果等。台灣地區每年使用網路的人口速度不斷地在成長，網路資源中精神醫學、心理學、心理諮商等相關資源也都在增加中。諮商輔導專業已融入更多資訊科技技術，「張老師」基金會不但開啓國內網路即時輔導風氣之先，累積豐厚的 15 年經驗，希望此研究能作為國內外相關單位執行即時網路

## 第二節 研究目的

本研究的研究目的如下：

- 一、本研究希望了解使用網路輔導的族群背景
- 二、本研究希望探討即時網路輔導當事人的求助態度
- 三、本研究希望探討即時通訊網路輔導之輔導效果

## 第三節 研究問題

本節說明本研究之所欲探討之研究問題，根據研究問題擬定出的研究假設。

### 一、研究問題

本研究探討之研究問題如下：

- (一) 不同背景變項接受網路輔導的當事人，其求助態度為何？
- (二) 不同背景變項接受網路輔導的當事人對輔導效果感受為何？
- (三) 接受網路輔導之當事人，其不同背景、求助態度與服務輔導之間相關性為何？

### 二、本研究擬探討上述研究問題，提出下列研究假設：

- (一) 不同背景變項的當事人，尋求網路輔導時會有不同的求助態度。
- (二) 不同背景變項的當事人，輔導效果會有顯著差異。
- (三) 尋求網路輔導服務的當事人、輔導員及督導對於輔導效果有顯著差異。
- (四) 不同背景變項之輔導員所提供輔導服務效果有顯著差異。
- (五) 不同求助態度之當事人對於輔導效果的受會有顯著差異。

## 第四節名詞界定

本節對於本研究所提到的相關名詞進行界定，相關名詞釋義如下：

- 一、輔導員：  
本研究之輔導員以通過台北分事務所儲備訓練合格之義務「張老師」，並參與提供網路輔導服務之義務「張老師」。
- 二、網路輔導：  
本研究所指網路輔導係為輔導員與當事人同步透過機構網路平台的即時通訊方式，以文字進行雙向、即時互動。
- 三、即時通訊：  
本研究所指的即時通訊是指「張老師」全球資訊網網路輔導介面，由資電通科技公司所設計的可進行直接對話之即時聊天室。
- 四、輔導效果：  
本研究所指輔導效果，是由輔導員評估該次網路輔導對於當事人所產生助益性，以及接受網路輔導之當事人所感受。輔導效果之評量採用、修改張德聰（1985）所編制之「晤談感受量表」（包括當事人用、輔導員用及督導用），評估項目包括滿意程度、輔導態度、實際得到幫助程度及輔導整體效果等四項指標。
- 五、求助態度：  
本研究所指求助態度係由當事人在接受網路輔導服務後填寫「求助態度量表」，以了解當事人對於尋求協助之看法、感受與行為等。求助態度係指研究對象在此一量表的得分，分數越高，代表求助態度越高。

## 第二章文獻探討

本章共分為三節，第一節為探討網路輔導之相關研究，了解目前的研究現況，第二節為輔導效果的相關研究，第三節為當事人求助態度之討論，包括當事人的特性、求助動機、對於求助的看法等。根據文獻討論，於第一章緒論中提出本研究假設，以及欲了解的研究問題。

### 第一節網路輔導之相關研究

國外在 1997 年已經有臨床心理界人士開始在網際網路上透過視訊設備進行直接面談的心理治療工作（PC HOME 電子報，1997）。在實務經驗成果與相關研究報告的表現仍舊十分缺乏，是諮商輔導人員最需要去耕耘的領域（王智弘，2003）。Haberstroh（2002）的研究指出，較具反思能力與認知能力且習於文字表達的當事人對網路諮商反應較佳，而對於偏好面對面互動或溝通上受挫的當事人則較適合傳統晤談諮商。另外亦有研究指出，網路輔導的優勢為提供額外的資源，使原本因距離、交通、費用等問題無法求助的當事人有機會得助，且輔導員能夠不受時空的限制，在任何時刻、任何地點提供服務，不若傳統輔導須要花許多時間建立關係，可以較為迅速地處理問題等；缺點則涉及到保密、隱私及安全性等問題（Mary & Sumi，2008）。

#### （一）國內網路輔導相關文獻的探討

國內已有的網路諮商實徵研究顯示，網路諮商的實務效果值得肯定，甚至在諮商歷程與效果上的表現與傳統晤談諮商相當接近（李偉斌、王智弘、陳慶福，2002；林世鴻，2003；張景然，2000；），除了研究網路即時個別諮商外，也有少數學者研究網路團體諮商（張景然，2003）。

在網路諮商工作中被建議採行的理論取向包括：敘事治療、焦點解決、多重模式與認知行為治療等（王沂釗，2001；王智弘，楊淳斐，2001；），其中有關將敘事治療與焦點解決取向運用於網路諮商過程之觀點，係由 Mitchell 和 Murphy 所提出（Collie et al，2000；Murphy & Mitchell，1998），兩位學者自 1995 年開始投入網路電子郵件諮商之工作，他們結合上述兩種諮商取向而發展出所謂「治療性電子郵件」（Therapy-E-Mail）的網路電子郵件諮商的工作方式，在實務上的應用頗為成功。

國內有關網路輔導之實徵性研究，有針對特定問題例如人際困擾、害羞…等問題之研究（王郁文，2001；吳倩儀，2004；鄭惠君，2006；卓翠玲，2007）；也有研究聚焦於諮商員使用的理論取向與模式，例如認知取向、焦點解決取向、敘事取向、一次諮商模式…等（鄭惠君，2006；陳彥如，2010；彭信揚，2009；許維素、鄭惠君、陳宇芬，2007；張勻銘，2004）；少數研究針對諮商諮商員口語技術、諮商歷程與諮商成效（王智弘、陳慶福、李偉斌，2002；許維素、吳肇元、陳宇芬，2010）；有研究針對諮商系統與現況（王智弘、林清文、劉淑慧、楊淳斐、蕭宜綾，2008；黃健峰、楊豐兆，2005）。多數研究為研究前招募對象設計網路輔導進行，且係為研究情境而臨時設計。本研究希望以真實使用網路輔導服務的當事人為研究對象。

本研究從真實情境從事網路輔導之機構，並且採取即時通訊服務方式，在真實服務情境中找尋同意進入研究之當事人，而不是刻意模擬之研究情境或為研究而臨時招募當事人。希望了解真正使用網路輔導族群的特性與想法。

## (二)國外網路輔導相關文獻的探討

國外有大量文獻探討網路諮商，美國全國合格諮商師協會（National Board for Certified Counselor, NBCC）1996年成立了網路委員會（webCounseling committee）。NBCC（2008）定義電話、網路、視訊、電子郵件、聊天等技術輔助方式可謂遠距諮商，這些類型不是用電話就是用電腦，不僅是通信型式（如skype或同步聊天），也包括非同步的文本與電子郵件（Hortien、Blumer & Smith，2014）。

網路諮商不管在提供者、使用客戶都快速的成長（Shane、Thelma、Marcheta、Robert、Heather，2007）。Kathleen、Elizabeth、Elizabeth,與 Carl（2003）調查 136 個透過網路聊天室和 email 提供網路諮商的網站，關於證書提供、服務費用，以及 NBCC 的倫理規範等大範圍的主題，發現資料收集後的八個月，已有超過三分之一的網路諮商網站停止運作，而具有證書的工作者對 NBCC 的承諾程度顯著高於不具證書的工作者。

實證研究更發現線上服務對面對面治療並不會是一個嚴重的威脅（Alleman，2002；Kimberly，2005），許多研究發現網路諮商與傳統面對面談話一樣有效（Barak, Hen, Boniel-Nissim 與 Shapira，2008；Richards、Viganó，2013）；Wright（2002）甚至認為網路諮商具有傳統面對面所欠缺的獨特優勢，例如當事人較為自在與舒適、在網路上表達敏感話題、也容易投入諮商歷程。Kraus、Zack、與 Stricker（2004）提出網路諮商對於某些難以接觸的當事人、溝通障礙、身體障礙與防衛心高以及不願意面對面的當事人，尤其適合。Richards 與 Viganó(2013)整理了 123 篇文獻，包括歷程研究與效果研究，他們提出線上諮商可以具匿名性、降低抑制、方便、時間延遲，並可以方便在網絡空間書寫行為等特點。

Mohr、Vella、Hart、Heckman 與 Simon（2008）的研究發現網路諮商對於處遇憂鬱症有效，許多研究證實網路諮商有效（Garcia-Lizana & Munoz-Mayorga, 2010;Moreno、Chong、Dumbauld、Humke & Byreddy, 2012），特別是當其他方法受到限制或預防復發時。

Hertlein、Blumer & Smith（2014）認為網路諮商是方便的治療做法，因為它往往允許繁忙或行程很緊湊者能夠方便諮商。Kimberly（2005）發現網路當事人會使用線上諮詢原因是考慮匿名性、隱私、以及可以在辦公室時間處理，但相對地，當事人也擔心缺乏隱私以及召開上會議時被發現。Katherine M. H., Markie L. C. B.,and Jennifer H. M.（2015）探討夫妻與婚姻治療，採用網路諮商需注意幾項重要弊端：保密性、治療關係、授權和責任問題、與危機和風險的臨床情況，以及培訓和教育的問題。

## 第二節輔導效果之相關研究

許多研究都曾針對輔導效果進行研究，多數研究探討某些介入或單一理論取向所產生的輔導成效，以及影響輔導成效之相關因素。分述如下：

### 一、影響輔導成效之因素

與「張老師」輔導成效相關的研究有數篇（張德聰，1985；鄭至雅，1999）。其中，

「張老師」基金會  
張德聰（1985）針對義務「張老師」人格特質、輔導效能與輔導效果進行相關研究，發現關於輔導效果各項指標評估，當事人的評量高於義務「張老師」、由義務「張老師」及當事人對「希望得到的幫助」與「實際得到的幫助」對輔導效果的評估不同。兩者的評量效果大都屬於「高效果」。

針對網路輔導，有研究特定問題（卓翠玲，2007）針對人際困擾當事人進行網路即時諮商研究，其整理出網路輔導的優點：1.文字溝通利思考、利於表達並緩和情緒衝擊；2.網路匿名性利於諮商關係建立，提高自我揭露意願；3.完整之諮商記錄，利於回顧並促成改變；4.網路的便利性，提昇求助的意願。5.增加了諮商方式的選擇，可服務更多元的當事人。反之，他提出缺點如下列：1.文字溝通無法順暢表達，易忽略細節；2.網路匿名性降低社會臨場感，諮商師無法做立即性反應與處理；3.在家中接受諮商易受干擾；4.缺乏電腦網路相關設備時無法接受諮商。

許雅惠（2014）評量大專院校輔導人員之成效，發現輔導者評量輔導成效的向度包含案主的投入輔導程度、自我覺察狀態、情緒狀態、行動力、人際互動方式、是否能接納自己無法改變的部份、能力是否增加、轉介者的回饋，以及案主是否能將諮商室學習到的改變帶至日常生活等。影響輔導成效之因素包含：諮商師、案主、環境、諮商關係等四大因素。

許多學者如 Fish（1981）、Horensten et al.（1973）建議採用多元性評量來探討輔導效果，單以當事人或輔導員評量有失客觀性。評量情境宜標準化，本研究選取多元性指標評量，亦即輔導員、當事人與督導，並且針對同一當事人、同一次輔導 session 進行評量。過去研究，由第三者如督導來評量不見得客觀。張德聰（1985）採用督導與輔導員評量面談效果，但督導的評量依賴對輔導員整體感受，無法對同一晤談情境評量其輔導效果。本研究使用網路即時通進行對話，因此督導可以根據雙方對話文字逐字稿來評估，避免無所根據、單憑認識或感覺來評估。

## 二、網路輔導之探討

關於網路輔導輔導效能之相關研究，許維素、吳肇元、陳宇芬（2010）曾對網路輔導當事人知覺之工作同盟、諮商員效能與諮商滿意度的相關研究。研究發現：(1) 網路即時諮商當事人於初次晤談後，所知覺之工作同盟、諮商員效能與諮商滿意度兩兩有正相關；於晤談結束後，當事人所知覺之工作同盟與諮商員效能間有顯著正相關。在初次晤談後與晤談結束後之差異比較上，當事人在工作同盟及諮商滿意度之知覺，顯示出顯著組內差異。(2) 電子郵件諮商組當事人於初次晤談後，所知覺之工作同盟、諮商員效能與諮商滿意度三者間皆無相關；於晤談結束後當事人所知覺之諮商滿意度分別與工作同盟、諮商員效能之間有顯著正相關。在初次晤談後與晤談結束後之差異比較上，當事人在工作同盟及諮商滿意度之知覺，顯示出顯著組內差異。(3) 兩組當事人在初次晤談後以及晤談結束後所知覺之工作同盟、諮商員效能以及諮商滿意度，皆無顯著組間差異。

許維素、鄭惠君與陳宇芬（2007）探討女大學生當事人所知覺之焦點解決網路即時諮商的成效，並進而探討焦點解決短期諮商於網路即時諮商的適用性，其研究發現：(1) 當事人知覺焦點解決網路即時諮商有其成效性；(2) 焦點解決短期諮商運用於網路即時諮商有其適用性；(3) 影響焦點解決網路即時諮商成效至少有諮商員之焦點解決網路輔導技術的運用、當事人特性及網路即時諮商科技系統等因素。

Cohen 與 Kerr（1998）發現網路即時諮商中，當事人對諮商的滿意度與傳統諮商相似。Reynolds、Stiles 與 Crohol（2006）的研究結果發現網路諮商滿意度更高於面對面諮商；但也有不同研究發現，Leibek、Archer、Munson 與 York（2006）發現網路諮商在一開始階段滿意度低於傳統諮商。Chechele 與 Stofle（2003）、Leibek（2006）探討網路諮商的工作同盟、滿意度、次數與晤談階段等

### 第三節當事人求助態度之相關研究

#### 一、當事人特性與求助動機

王智弘（2004）提出網路輔導對於偏遠地區、行動不便者當事人而言，是較為多元與便利的選擇。多篇研究針對某些群族探討他們使用網路諮商的意願與需求，以鼓勵實務機構增加網路輔導管道與方式給當事人。白雅美（2003）提出年輕、焦慮症、害怕求助精神科門診被標籤、或感受門診時間匆促無法講、或看到醫師開不了口的當事人會選擇虛擬的門診。才頌潔（2006）提出精神障礙者患者有極高的網路輔導需求。張勻銘（2004）、李偉斌（2010）也提出現實生活中人際關係不佳之當事人容易產生退縮行為、封閉自己，選擇網路輔導可讓他們多增進接觸。

林朝誠（2001）對於當事人選擇網路輔導進行調查，其結果如下：

- 方便(快捷，不用親自看診)：26.9%
- 察覺自己需要求助(包括因各種困擾、問題及壓力)：22.5%
- 具隱密性：10.1%
- 沒人可解決我的問題(找不到有誰可以協助)：6.7%
- 從未做過網路心理諮商，希望可以得到建議：6.7%
- 不敢與諮商人員面對面談 5.6%
- 自閉：5.6%
- 怕自己只是大驚小怪：5.6%
- 多一個管道(第二意見)：2.2%
- 尋找另一個心靈支持系統：2.2%
- 想更了解自己真正的精神與內心的狀況：2.2%
- 想幫親友解決問題：2.2%。

林朝誠（2001）提出使用心理衛生網路資源的主要族群，以年輕、高學歷、居住於大台北都會區、學生或有穩定工作、焦慮症及憂鬱症患者為主，且有高比率未就診過精神科。上網求助的主因是網路的方便性、隱密性（擔心被標籤化）、找不到求助對象、求助專家但得不到滿意答覆、希望得到第二意見等。

Sibel 與 Gülen（2012）的研究顯示出一般學校人員認為網路輔導服務對因害羞而無法進入學校輔導室的學生來說會很有用，應該 24 小時運作。

本研究希望樣本擴及一般民眾，不限於精神障礙者，從尋求協助網路輔導的當事人進行調查。

## 二、求助態度

國內學者指出求助包括與他人討論、與直接向他人請求協助，以及個人以正式、非正式網絡來處理個人面臨到的危機事件（李柏英，1985；陳榮麗，1989）。求助是指當個人遭遇困擾時，透過各種正式或非正式網絡方式向外發出需要協助的訊息，並進而解決問題，如此因應問題採取各種行為的過程即為求助（黃芸瑩，2015）。求助態度可以是個人處於危機或心理不適的情境中，對於尋求專業心理輔導的整體性評價傾向。包含了個人對心理專業是否可以解決其困擾問題的評估，以及個人對心理專業人員評估信任的程度（張虹雯，2011）。

國內許多學者針對求助態度進行研究，例如林幸台（1979）、朱娟瑩（1986）、郭國禎（1986）、賀孝銘（1989）、簡茂發、葛道明、鮑洪生、魏麗敏（1995）、陳淑娟（2000）、陳玉芳（2005）、劉素琴（2006）、王嘉琪（2010）、黃芸瑩（2015）等，從這些研究來看大多數都是針對國中、高中及大專學生探討其求助態度，鮮少針對一般社會大眾探討其求助態度，國內也尚無研究針對使用網路習慣的當事人來探討其求助態度。

國外曾針對孩童與青少年使用電腦化治療計畫（電腦化輔導）之感受進行研究，發現孩童與青少年本身普遍抱持警慎小心的態度，僅有少數願意參與計畫；而家長則多抱持正向感受，認為這有助於增加同儕支持的機會、增進資訊科技能力、匿名性可減少尷尬、增加獨立尋求協助的機會，並且能協助青少年看見有品質的訊息（Stallard, Vellemanl, & Richardson, 2010）。

才頌潔（2006）指出精神障礙者可藉由網路輔導之匿名性、去標籤化，因而更自在地提出困擾。除了匿名、虛擬性、增加求助自在的考量外，Scolamiero（1997）提出接受網路輔導者較為容易且自願將輕微問題透過網路輔導提出來尋求協助，能夠解決過去這些小問題有時可能會被忽略，導致大問題才尋求醫師的窘境。張勻銘（2004）、李偉斌（2010）也提出現實生活中人際關係不佳之當事人有機會可以透過網路輔導得到自我滿足與自我肯定。

林朝誠（2001）調查使用網路心理衛生資源之族群後，建議可針對當事人設計以焦慮及憂鬱為主題，多一些符合女性需求的內容，也需針對其年輕高教育程度之特點，提供充足且合適的知識及資訊，此外，透過網路來做後續追縱與轉介服務也值得國內心理衛生界的重視與發展。

程小蘋、陳珍德（2001）的研究透過訪談了解大學生求助心態，歸納出下列項目：受輔所擔心的事、對自我尋求輔導的看法、尋求輔導對自己評價與看法、公開自己接受輔導的意願與態度、調適受輔心態的方法及延遲求助原因。學者Lan、Chu-Mei（2013）研究發現，面對面輔導的求助感受越正向，網路輔導的求助感受也會越正向。此外，面對面輔導態度是網路輔導態度的顯著預測因子，預測量為30.1%。

Fischer 與 Turner（1970）編製的「求助心理治療態度量表」（Attitudes Toward Seeking Professional Psychological Help Scale, ATSPPH）。ATSPPH 共有 29 題，包含四個分量表，分別為「識別是否需要心理治療幫助」、「污名忍受度」、「人際開放」和「對心理專業人員的信任程度」。Fischer 與 Farina（1995）發現將題目縮減為 10 題，保留「心理治療幫助的必要性」、「對心理專業人員的信任度」兩項構念，此量表與原量表亦呈現高相關，因此將 ATSPPH 縮減為 10 題，遂發展成為「求助心理治療態度量表-短式（Attitudes Toward Seeking Professional Psychological Help Scale - Short Form）」。國內多篇研究：王嘉琪（2010）、張虹雯（2011）、洪菱（2013）、黃瑩芸（2015）皆使用此量表，該量表該量表俱有良好信效度。本研究亦採用此量表以對照過去相關研究結果。

國外研究，Sibel、Gülen 提到比起傳統輔導，網路輔導能觸及到更多學生，學生喜歡追尋有趣新奇的事物，而他們是許多新奇事物的主要吸引人口，因此，學生應該會自願參與網路輔導服務（Sibel、Gülen，2012）。Rochlen、Beretvas 與 Zack（2004）認為網路諮商提供潛在對象傳統心理健康服務無法觸及者，他們曾針對過去探討求助態度文獻，編制網路求助態度（Online Counseling Attitude Scale，OCAS）與面對面的求助態度(Face to Face Counseling Attitude，FCAS)，發現兩者有顯著相關。

本研究旨在探討台灣使用「張老師」基金會網路輔導平台的當事人，他們的求助態度，同時也關注不只是當事人認為的輔導效果，也希望從輔導員、督導員等不同角度評估當事人的感受、網路輔導的效果、滿意度。

### 第三章研究方法

本研究欲了解網路輔導當事人求助態度，以及輔導效果，透過網路問卷蒐集網路當事人的資料以回應研究問題與假設。本章共有五節，說明本研究之研究工具、研究對象與樣本、研究之設計，蒐集資料之處理以及研究之相關倫理。

#### 第一節研究工具

本節說明本研究採用之研究工具，以進行相關資料之蒐集。

##### 一、求助態度

Fischer 與 Farina (1995) 重新進行修訂與因素分析考驗後完成 ATSPPH-SF 量表，近年來國外的研究者多使用此版本 (Kim & Omizo, 2003; Kuo, Kwantes, Towson, & Nanson, 2006; Kim, 2007; Gloria、Castellanos、Park & Kim, 2008; Ludwikowski, Vogel & Armstrong, 2009)；國內許多研究也是使用此量表 (Chang, 2007、王嘉琪, 2010、張虹雯, 2011, 黃芸瑩, 2015)。

國內學者 Chang (2007a) 譯 ATSPPH-SF 進行研究，其內部一致性信度分別為 0.71 及 0.62，將兩因素命名為趨近因子 (approach factor) 與迴避因子 (avoidance factor)。王嘉琪 (2010) 研究中，ATSPPH-SF 量表的因素分析考驗，得到 3 個因素，分別為「正向諮商態度」、「負向諮商態度」與「自行解決態度」。內部一致性信度分別為 0.85、0.73。張虹雯 (2011) 研究中，此量表內部一致性信度為 0.72，因素分析結果則顯示量表共可以解釋 30.79% 的變異量。

本研究亦採用此量本，以利比對國內外研究結果，其中 5 題採反向計分 (第 2、4、8、9、10 題)，各項題目得分之加總為總分，得分愈高表示求助態度愈正向、積極。

本研究針對「求助態度」進行項目分析中，第四題、第七題與第十題都不符合標準，其他題目皆符合標準；而在因素分析中，第四題與第十題不符合標準，其他題目皆符合標準。項目分析中將受試者的總分由高到低排列，得分前 33% 為高分組，後 33% 為低分組，對每一題進行兩組差異性考驗的獨立樣本 *t* 檢定，求出每一個題目的決斷值。從表 3-1-1 可知，就決斷值而言，第四題與第七題的決斷值未達 2.00，其決斷值過低，第四題決斷值甚至出現負值之情況；而就校正題目與總分相關而言，第四題、第七題第十題未達 .30，其相關值過低，第四題之相關值甚至出現負值之情況；最後觀察刪除題目後量表內部一致性  $\alpha$  值的改變情形，全量表內部一致性  $\alpha$  值為 .645，

第四題刪除後其內部一致性  $\alpha$  值上升至.732，第七題刪除後其內部一致性  $\alpha$  值上升至.650，其他題目刪除後其內部一致性  $\alpha$  值均下降。採用主軸因素萃取因素，並以 Promax 轉軸法進行轉軸，結果顯示 *KMO* 值為.712，*Barlett's* 球形檢定值 199.63 也達到顯著水準 ( $p < .001$ )，表示資料適合進行因素分析。從表 3-1-2 可知，分析後可得到兩個因素，因素一除了第四題為負向題外，其他皆為正向題，而因素二則都為負向題。除了第四題與第十題的共同性偏低外，其他題目的共同性皆大於.35；而第四題的因素負荷量為負數，第十題的因素負荷量也偏低，其他題目的因素負荷量也都大於.40；問卷累積解釋變異量達 51.54%，超過解釋變異程 50%。

表 3-1-1 求助態度量表之項目分析

題目	極端值比較 同質性檢驗		
	決斷 值	校正 題目 與總 分相 關	刪題後 <i>Cronb</i> <i>ach</i> $\alpha$ 值
1.如果我認為我心理有嚴重的困擾，我願意去找心理	4.25***	.552	.589
2.和心理輔導專家談論自己的問題是解決問題的下策	4.30**	.332	.619
3.如果我現在有很嚴重的情緒困擾，我相信心理輔導	2.81*	.328	.619
4.我很欽佩一個人可以克服他自己心理上的困擾，不	-.76	-.287	.732
5.如果我長期陷於困擾當中，我願意接受心理輔導	3.34**	.484	.599
6.未來也許我會去找心理輔導專家	2.49*	.434	.596
7.一個人不太容易自己解決情緒上的問題，在專家的	1.29	.142	.650
8.心理輔導要花很長的時間，甚至很多錢，所以我懷疑它	4.89**	.503	.574
9.一個人應該自己解決自己的問題，萬不得已才去找	7.00**	.636	.533
10.情緒上的困擾和其他很多事情一樣都可以自行解決	3.25**	.238	.641

註：全量表 *Cronbach*  $\alpha$  值 = .645

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$  \*\*\*  $p < .001$

表 3-1-2 求助態度之因素分析（主軸因素-Promax 轉軸法）

題目	因素一	因素共同性
5.如果我長期陷於困擾當中，我願意接受心理輔導	.877	.875
3.如果我現在有很嚴重的情緒困擾，我相信心理輔導專	.807	.627
1.如果我認為我心理有嚴重的困擾，我願意去找心理輔	.799	.745
7.一個人不太容易自己解決情緒上的問題，在專家的幫	.687	.457
4.我很欽佩一個人可以克服他自己心理上的困擾，不用去	-.599	.346
6.未來也許我會去找心理輔導專家。	.571	.402
9.一個人應該自己解決自己的問題，萬不得已才去找心		
8.心理輔導要花很長的時間，甚至很多錢，所以我懷疑		
2.和心理輔導專家談論自己的問題是解決問題的下策。	.667	.428
10.情緒上的困擾和其他很多事情一樣都可以自行解	.329	.110
特徵值	3.390	1.764
個別因素可解釋變異量	33.90%	17.64%
累積變異量(%)	33.90%	51.54%

註：空白表示其因素負荷量小於.25

## 二、 晤談感受量表

本研究使用張德聰（1985）「晤談感受量表」，其修訂改編自「張老師」晤談輔導滿意度問卷、余德慧（1976）之晤談感受量表。原量表共有四部分，滿意程度（求助動機、滿意程度、幫助程度、願意再求助程度等）5題、晤談前希望得到協助程度11題、晤談後覺得實際得到幫助的程度11題，以及輔導感受8題。為了解當事人談話前、後感受差異，本研究將此量表分為二，分開於前、後測方式實施，晤談感受量表（前測），包括當事人晤談前希望得到協助程度11題，晤談感受量表（後測），包括晤談後覺得實際得到幫助的程度11題、滿意程度（求助動機、滿意程度、幫助程度、願意再求助程度等）5題、輔導感受8題。

同樣的晤談感受量表內容，口吻與稱謂改為輔導員、督導使用相同問卷，內容包括當事人晤談前希望得到協助程度11題、晤談後覺得實際得到幫助的程度11題、滿意程度（求助動機、滿意程度、幫助程度、願意再求助程度等）5題、輔導感受8題。

本研究針對「晤談感受量表」進行項目分析，發現第四題與第十題不符合標準，其他題目皆符合標準。針對當事人網路談話後實際得到協助問卷進行項目分析，將受試者的總分由高到低排列，得分前33%為高分組，後33%為低分組，對每一題進行兩組差異性考驗的獨立樣本  $t$  檢定，求出每一個題目的決斷值。從表 3-1-3 可知，就決斷值而言，每一題的決斷值均達 5.00 以上，其決斷值均符合標準；而就校正題目與總分相關而言，每一題的相關值均達 .60 以上，其相關值均符合標準；最後觀察刪除題目後量表內部一致性  $\alpha$  值的改變情形，全量表內部一致性  $\alpha$  值為 .972，第四題與第十題刪除後其內部一致性  $\alpha$  值上升至 .974，其他題目刪除後其內部一致性  $\alpha$  值均下降。

表 3-1-3 當事人網路談話後實際得到協助量表之項目分析

題目	極端組比 決斷值	同質性檢驗	
		校正 題目 與總 分相	刪題後 <i>Cronbach</i> $\alpha$
1.減少擔心、焦慮或不安	6.80***	.673	.974
2.了解內心深處的想法和感受	6.36***	.911	.968
3.能從多方面來考慮事情	7.48***	.896	.968
4.對自己的能力、興趣、個性有更多、更深入的認識	8.72***	.918	.968
5.了解及接納別人與我不同的看法與做法	6.97***	.902	.968
6.增加解決困難的信心	6.66***	.912	.968
7.得到解決問題的知識或資源	7.04***	.923	.968
8.了解自己觀念不一致或知行不一致的矛盾、衝突	6.77***	.882	.969
9.得到解決問題的技巧或方法	6.37***	.914	.968
10.傾訴困難與苦悶	5.04***	.693	.974
11.得到支持及肯定	6.13***	.829	.971

註：全量表 *Cronbach*  $\alpha$  值 = .972

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$  \*\*\*  $p < .001$

## 第二節 研究對象

本研究之研究對象包括網路輔導的當事人、輔導員與督導。輔導員方面，以台北「張老師」分事務所受過訓練通過後服務於網路輔導之義務「張老師」、網路班督導作為研究對象，當事人則以主動到「張老師」網路輔導服務系統之當事人，於 104 年 7 月進行預試，獲得 66 份問卷。正式施測於 104 年 8 月~105 年 2 月期間，其中有 125 位受試者前測問卷，接受輔導後填寫後測問卷者有 44 位，追蹤率為 44/125，即為 35.2%。正式研究樣本背景描述如下：

### 一、背景資料

當事人背景資料，從表 3-2-1 可知，在性別部分，以女性為最高，佔 97.7%，男性僅佔 2.3%；在年齡部分，以 19-24 歲為最高（38.6%）、其次為 31-39 歲（18.2%）、再其次 16-18 歲（15.9%）、25-30 歲（15.9%）、再次之 40-49 歲（9.1%）、13-15 歲（2.3%）；在學歷部分以大學最高（72.7%），其次為高中職（20.5%）再次之為研究所（4.5%）、國中（2.3%）；在職業部分，學生為最高（62.4%），其次自由業（11.4%）、再其次為商業（9.1%），服務業為 6.8%，工業有 2.3%，家管為 2.3%，以及「其他」為 2.3%；在婚姻中，以未婚為最高（95.5%），已婚為少（4.5%）；在來談問題部分，由高而低分別為人際關係有 29.1%、自我、人生觀有 16.5%，情感問題有 11.4%、職業問題有 8.9%，學習問題有 8.9%，家庭關係有 8.9%，精神疾患 8.9%，尋求資源有 3.8%，以及其他問題有 1.3%。在晤談次數部分，以第一次為最高（34.1%），其次為第六次（含）以上為 25.0%、第二次為 13.6%，第三次為 9.1%，第四

「張老師」基金會  
 次為 9.1%，第五次為 9.1%；晤談時間部分，以 31-60 分最高（54.5%），其次為 91 分以上有 15.9%、再其次為 16-30 分有 13.6%、更其次為 61-90 分有 11.4%、15 分以下有 4.5%。

表 3-2-1 當事人背景資料

性別	類別	次數	百分比
	男	1	2.3%
	女	43	97.7%
年齡	類別	次數	百分比
	13-15 歲	1	2.3%
	16-18 歲	7	15.9%
	19-24 歲	17	38.6%
	25-30 歲	7	15.9%
	31-39 歲	8	18.2%
	40-49 歲	4	9.1%
學歷	類別	次數	百分比
	國中	1	2.3%
	高中(職)	9	20.5%
	大學	32	72.7%
	研究所	2	4.5%
職業	類別	次數	百分比
	學生	27	61.4%
	商	4	9.1%
	工	1	2.3%
	自由業	5	11.4%
	家管	1	2.3%
	服務	3	6.8%
	其他	1	2.3%
婚姻	類別	未婚	已婚
	次數	42	95.5%
	百分比	2	4.5%
晤談主題	類別	次數	百分比
	自我、人生觀	13	16.5%
	家庭關係	7	8.9%

「張老師」基金會			
	人際關係	23	29.1%
	情感	9	11.4%
	職業	7	8.9%
	學習	7	8.9%
	性問題	0	0.0%
	精神疾患	7	8.9%
	尋求資源	3	3.8%
	危機	2	2.5%
	法定通報	0	0.0%
	其他	1	1.3%
晤談次數	類別	次數	百分比
	第一次	15	34.1%
	第二次	6	13.6%
	第三次	4	9.1%
	第四次	4	9.1%
	第五次	4	9.1%
	第六次（以上）	11	25.0%
晤談時間	類別	次數	百分比
	15 分以下	2	4.5%
	16-30 分	6	13.6%
	31-60 分	24	54.5%
	61-90 分	5	11.4%
	91 分以上	7	15.9%

## 二、輔導員-義務「張老師」背景資料

義務「張老師」背景資料，從表 3-2-2 可知，在性別部分，男性為 18.2%，女性為 81.8%；在年齡部分，19-24 歲有 4.5%，25-30 歲有 38.6%，31-39 歲有 34.1%，40-49 歲有 18.2%，以及 50-59 歲有 4.5%；在科系部分，輔導相關有 50.0%，以及非輔導相關有 50.0%；在擔任義務「張老師」年資中，1 年以下有 25.0%，1-3 年有 31.8%，4-6 年有 15.9%，7-10 年有 6.8%，11-15 年有 11.4%，以及 16-20 年有 9.1%。

表 3-2-2 義務「張老師」背景資料

性別	類別	次數	百分比
	男	8	18.2%
	女	36	81.8%
年齡	類別	次數	百分比
	19-24 歲	2	4.5%
	25-30 歲	17	38.6%
	31-39 歲	15	34.1%
	40-49 歲	8	18.2%
	50-59 歲	2	4.5%
學歷	類別	次數	百分比
	輔導相關	22	50.0%
	非輔導相關	22	50.0%
年資	類別	次數	百分比
	1 年以下	11	25.0%
	1-3 年	14	31.8%
	4-6 年	7	15.9%
	7-10 年	3	6.8%
	11-15 年	5	11.4%
	16-20 年	4	9.1%
	21 年以上	0	0.0%

「張老師」基金會  
**三、督導背景資料**

督導背景資料，從表 3-2-3 可知，在性別中，男性占 9.1%、女性佔 90.9%；在年齡部分，31-39 歲為 18.2%，40-49 歲為 63.6%，以及 50-59 歲為 18.2%；在科系部分，輔導相關科系為 56.8%，以及非輔導相關科系為 43.2%；在擔任義務「張老師」年資中，4-6 年為 15.9%，7-10 年為 18.2%，11-15 年為 13.6%，16-20 年為 40.9%，以及 21 年以上為 11.4%；擔任督導年資中，1 年以下為 2.3%，1-3 年為 9.1%，4-6 年為 31.8%，7-10 年為 4.5%，11-15 年為 34.1%，16-20 年為 9.1%，以及 21 年以上為 9.1%。

**表 3-2-3 督導背景資料**

性別	類別	次數	百分比
	男	4	9.1%
	女	40	90.9%
年齡	類別	次數	百分比
	31-39 歲	8	18.2%
	40-49 歲	28	63.6%
	50-59 歲	8	18.2%
學歷	類別	次數	百分比
	輔導相關	25	56.8%
	非輔導相關	19	43.2%
義張年資	類別	次數	百分比
	1 年以下	0	0.0%
	1-3 年	0	0.0%
	4-6 年	7	15.9%
	7-10 年	8	18.2%
	11-15 年	6	13.6%
	16-20 年	18	40.9%
	21 年 以上	5	11.4%
督導年資	類別	次數	百分比
	1 年以下	1	2.3%
	1-3 年	4	9.1%
	4-6 年	14	31.8%
	7-10 年	2	4.5%
	11-15 年	15	34.1%
	16-20 年	4	9.1%
	21 年 以上	4	9.1%

### 第三節研究架構與流程

根據本研究之研究問題與研究假設，本研究提出的研究架構圖如下：

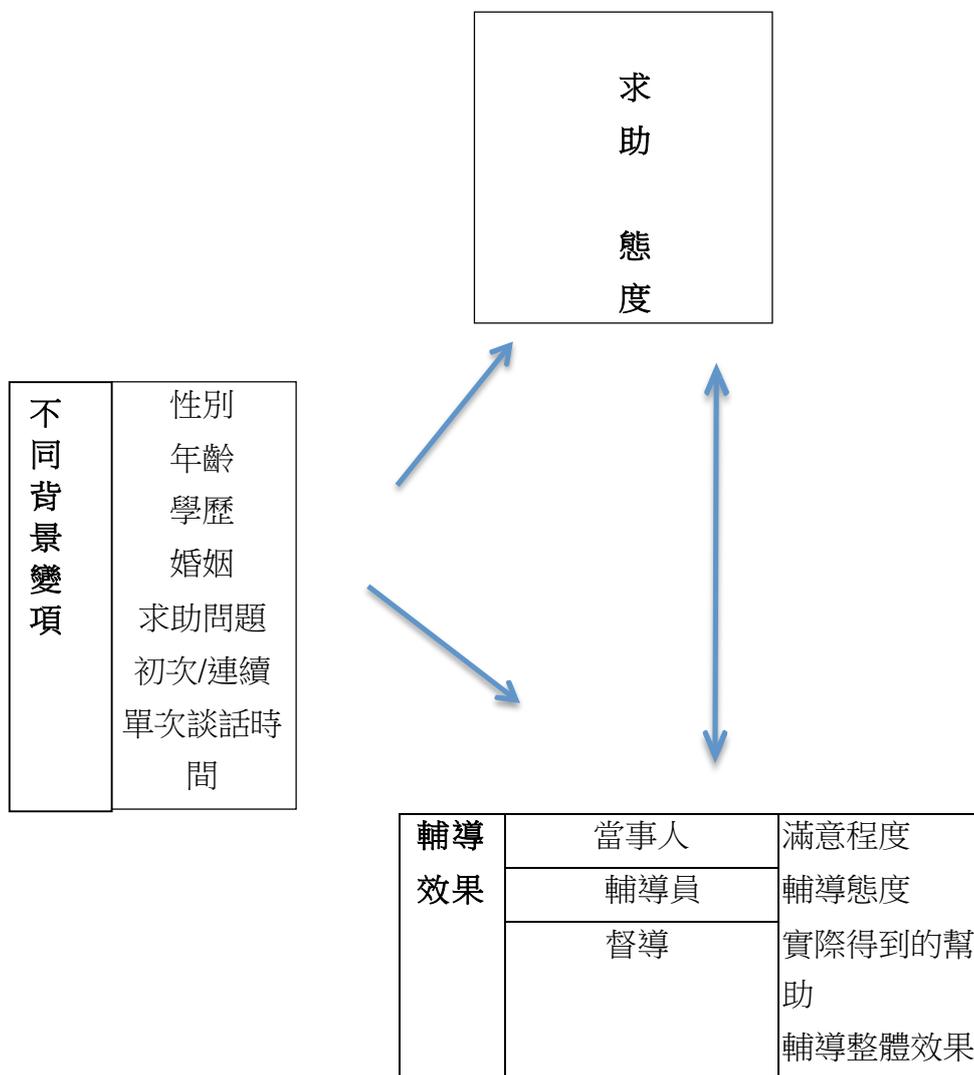


圖 3-3-1：研究架構圖

本研究因研究主題、研究對象特性，採用網路問卷形式，以「Google 文件」作為平台製作問卷，連結於「張老師」網頁網路輔導平台。研究對象於網路上填答問卷之後點選確認，完成後提交送出，填答內容同步紀錄於「Google 文件」資料庫。

本研究使用「張老師」基金會台北分事務所之網路輔導平台，當事人自「張老師」基金會全球資訊網首頁之「網路輔導」連結進入如圖 3-3-1 所示，登入系統介面，介面中上方為「張老師」網路輔導服務須知，如圖 3-3-2 所示。在當事人讀取並同意之後，在提供輔導服務，登入系統介面由當事人輸入「姓名/暱稱」、「E-mail」、「想談的事情」以及「辨識碼」即可登入平台，如圖 3-3-3 所示。平台分為「功能選單區」、「對話區」以及「發言區」。「功能選單區」位於平台最上方，左上方在「您的稱呼」中可任意更改暱稱，對談內容所呈現之暱稱也隨之更改，右上方有三個系統按鈕，分別為「提醒聲音開啟/關閉」、「重新整理」以及「結束對談」。「對話區」在「功能選單區」的下方，為輔導員與當事人的話對內容均會出現在此區域，最新的發言內容會出下面下方；當有新的發言內容出現，舊的內容會往上移動，依此類推。「發言區」位於本區塊的最下方，當事人可輸入文字並傳送。



圖 3-3-2 「張老師」基金會全球資訊網首頁

## 「張老師」基金會

張老師網路輔導 - Google Chrome  
livechat.1980.org.tw/client.php?locale=zh-tw&style=1980style&url=http%3A//livechat.1980.org.tw/00.htm&referrer=  
張老師網路輔導

歡迎您使用「張老師」網路輔導，請先詳閱「張老師」網路輔導服務須知，謝謝！

張老師 網路輔導服務須知

一、「張老師」專業背景：  
本中心「張老師」是由一群受過專業訓練的「張老師」為您提供服務，他們的專業背景如下：  
(一)大學程度以上。  
(二)曾接受本中心義務「張老師」訓練至少200小時，且通過甄選考核者。  
二、服務時間：週一至週六晚上6：30—9：30。  
三、服務方式：  
(一)「張老師」網路輔導服務是您使用電腦透過網路文字的談話方式，透過談話過程協助您了解自己所面臨的困難，使您釐出明確的抉擇、解決自己的困擾或增進生活的適應。  
(二)本中心會統一安排與您談話之「張老師」，如您需有特定經驗、背景之「張老師」提供服務請告知，以利安排；同時，為能更進一步的協助您，如繼續談，我們希望您與固定一位「張老師」談話，如您想更換其他「張老師」談話，需知會中心並與原「張老師」進行結束輔導關係之談話後，中心將另行安排。  
(三)每次與您談話的時間約60分鐘，談話次數由您與「張老師」視專業需要共同訂定之。  
四、服務內容：自我了解、情緒、人際關係、親子、婚姻、家庭、學習、生涯（含求職）...等心理困擾及生活適應問題之輔導。  
五、服務說明：  
(一)本中心「張老師」之服務本著專業倫理之精神，遵守保密原則，絕不輕易洩露您的談話資料，但過下列情形則不在保密之範圍：  
1.在您的危及自己、他人的生命、財產或公共安全的狀況時。  
2.未成年的當事人，有必要告知監護人意見時。  
3.其他法律要求事項。  
(二)本中心為確保服務品質，設有督導制度，從旁協助接案「張老師」以為您提供更好的服務，但督導與接案之「張老師」將共同為您負起保密之義務與責任；來談民眾不宜自行複製文字對話，若需文字對話，請與「張老師」討論文字對話之用途，並徵詢「張老師」之意見。  
(三)本中心為確保服務品質，增進您的權益，為個人資料必要之收集，但僅限於法律中特定目的(社會服務或社會工作)以及個人資料之類別(稱個人者)，在為專業目的實施專業訓練或個案研討時會運用您的個人資料，或寄送電子郵件(如關懷、提醒)給您，但仍為您的身分保密。  
(四)本中心之網路輔導服務為不收費之服務(專業諮詢服務除外)，且不接受任何物質饋贈，如您回饋「張老師」以提供更多服務給其他人，歡迎您自行捐款至「張老師」基金會，請利用本中心的愛心捐款碼或捐款劃撥單，請洽行政專線(02)2532-6180。  
(五)本中心亦提供輔導提供服務，對於嚴重之精神疾病個案，或需涉及心理治療等之當事人，無法提供服務，亦不兼任仲裁者、公證人、家親等之角色。  
(六)本中心概不、本中心之「張老師」一律以代談稱之。  
(七)本基金會目前所有事項無法透過上線，請事先來電或親臨留言告知取消，將機會留給其他人，如遲到十五分鐘以上，而未事先告知，本中心會取消當日談話，請見諒。  
(八)對於輔導過程或其他事項有不明確的地方請直接來電向服務人員或專任「張老師」諮詢。

感謝您閱讀「張老師」網路輔導服務須知，請填寫以下表格，並點選開始對話按鈕開始網路輔導，謝謝！

姓名：  
E-mail：  
您想談的事情：  
 \*請注意圖型辨識碼有英文大小寫的區別

圖 3-3-3 「張老師」網路輔導服務須知

張老師網路輔導對話視窗 - Google Chrome  
livechat.1980.org.tw/client.php?thread=2960&token=97760556&level=ajaxed&style=1980style  
測試員001

10:07:37 歡迎使用「張老師」1980網路輔導服務，請候候。若您結束談話請點選右上角結束對話選項，謝謝。...

傳送  
SEND

圖 3-3-4 網路輔導服務平台

整體流程以 3-3-5 程序圖來說明：

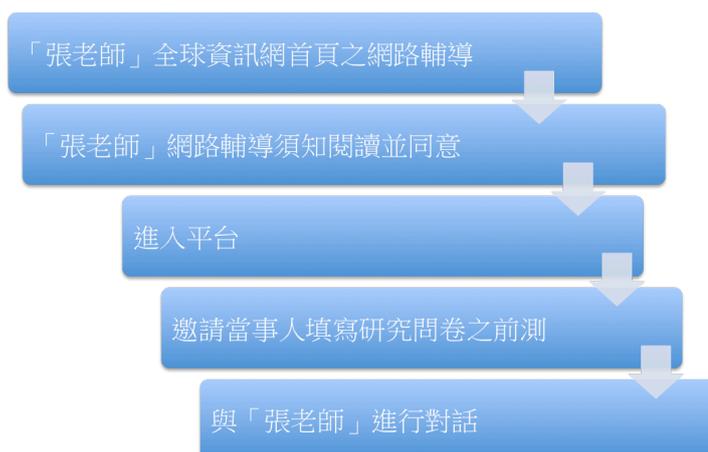


圖 3-3-5 程序圖

資料搜集部分，邀請當事人於輔導談話前，先填寫「晤談感受量表」（前測）、「求助態度」、基本資料。在進入聊天室之後與義務「張老師」網路輔導結束後，再邀請受試者填寫「晤談感受量表」（前測），包括當事人晤談前希望得到協助程度 11 題，晤談感受量表（後測），包括晤談後覺得實際得到幫助的程度 11 題、滿意程度（求助動機、滿意程度、幫助程度、願意再求助程度等）5 題、輔導態度 8 題。

除了當事人填寫上述問卷的想法之外，提供服務的輔導員，對應同一當事人填寫輔導員問卷。負責督導該輔導員的督導，從該次的輔導逐字稿，以及輔導員的督導會談後進行問卷填寫，有關督導認為當事人談話前、後的心情、想法、獲得實際協助情況、輔導效果與滿意度。

預試時發現進行中發現下列困難：

- 一、 填寫率極低：可能受網路匿名性影響、不願意開放個人資料，填答率很低。
- 二、 不完整填答：受試者填前測，談話結束後即隨即下線，沒有填寫後測問卷。
- 三、 信實度困難：受試者有填答前、後測問卷，進線時間與輔導員相同，但是暱稱卻填寫不同。
- 四、 致贈禮物困難：但限囿於受試者得填寫真實個資而降低填寫意願：為了感謝受試者填寫問卷，歡迎受試者留下個資，寄送禮物，但是發現很多受試者留下不確實的地址、與網路暱稱，難以寄送禮物到達。

預試後為了提高網路問卷填寫率，調整以下做法：

- 一、 提高吸引力、贈送禮物：原本致贈小禮物為「張老師」基金會於八八水災協助受災戶以漂流木製作鑰匙圈義賣物品。但是回收率低之下，於研究中改贈超商 100 元禮券。
- 二、 紙本補填，提高完整有效問卷回收率：對於前後測問卷其中有缺填者，並有填寫地址者及收件人者，寄送紙本問卷及鑰匙圈禮物，並附上回郵，邀請受試者二度填寫，寄回後再郵寄致贈超商 100 元禮券。
- 三、 人工提醒：邀請線上輔導員在談話前後、於視窗內提醒當受試者填寫問卷，或是直接嵌入網址，以供受試者便利填寫。提醒督導、輔導員填寫，列出追蹤表，提醒未填寫的輔導員、督導填寫問卷。

資料搜集程序如下圖：

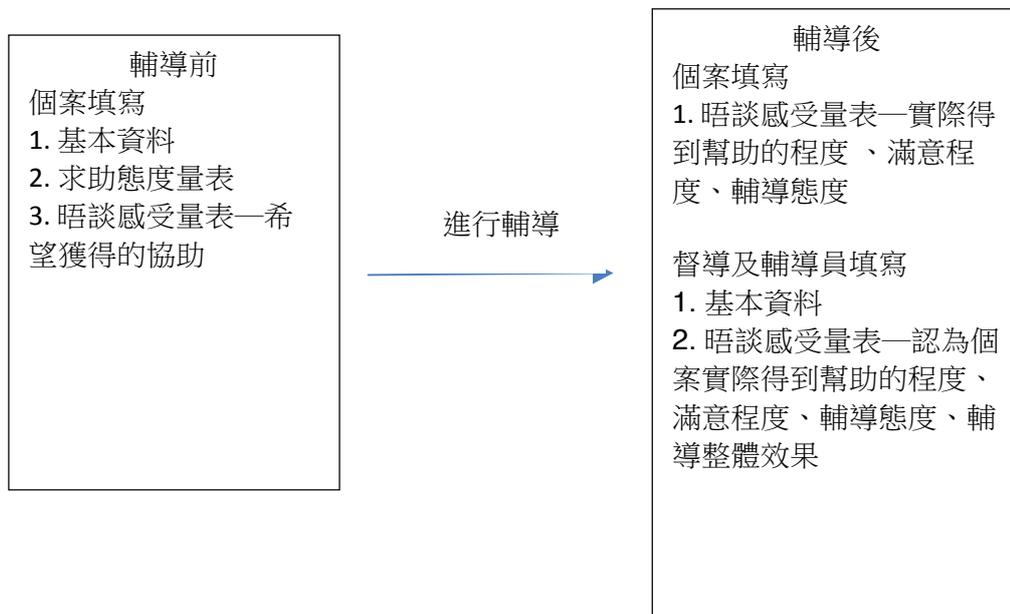


圖 3-3- 6 資料搜集流程圖

#### 第四節 研究資料處理

本研究將「Google 文件」資料庫問卷資料轉換 Excel 原始資料，再轉入 SPSS 系統，依據問卷進行預試調查，預試量表施測後，剔除規則作答及資料不全問卷後，計算平均數、標準差及因素分析；進行信、效度考驗 階段、因素分析及變異數分析。

在背景變項部分進行考驗，是否不同背景變項下，當事人的求助態度與滿意度會有所差異。

#### 第五節 研究倫理

本研究針對接受網路輔導之當事人在接受服務前先閱讀「張老師網路輔導服務須知」，並說明本研究目的，邀請當事人同意後進行問卷填寫，對於當事人資料進行保密，並且謹慎處理當事人暱稱等相關資料與逐字稿。不論當事人是否參與研究皆不影響當事人接受輔導服務之權益。請當事人願意收到禮物者留下郵寄地址、收件人，對於真實個人資料保密處理，寄送禮券與禮物時，以一般信封寄送，避免因有機構名稱引發當事人不必要之困擾。

輔導員與督導填寫問卷之相關資料，皆刪除當事人其他資料如地址等個資，與本研究有關的即時通訊提供者與網頁平台管理者均簽署保密合同，以維護當事人隱私權。當事人對於研究與網路輔導有所疑慮，皆可撥打電話 02-25326180 與服務人員進行確認與反應。

## 第四章研究結果

本章將說明研究結果，共分為四節。第一節陳述研究樣本特性以及研究工具結果之分析；第二節為不同背景變項的當事人在求助態度、輔導效果之差異情形；第三節為當事人求助態度與輔導效果之相關；第四節為不同對象對輔導效果之差異。

### 第一節網路輔導當事人求助現況、求助態度與輔導效果之現況

#### 一、求助現況

使用網路輔導當事人以女性為最多（97.7%）、19-24 歲為多（38.6%）、以大學學歷最多（72.7%）、多為學生（62.4%）、幾乎未婚（95.5%）、來談問題部分，前三者為人際關係（29.1%）、自我、人生觀問題（16.5%）、情感問題（11.4%）。

在晤談次數部分，以第一次為最高（34.1%），其次為第六次（含）以上為 25.0%、第二次為 13.6%，第三次為 9.1%，第四次為 9.1%，第五次為 9.1%；晤談時間部分，以 31-60 分最高（54.5%），其次為 91 分以上有 15.9%、在其次為 16-30 分有 13.6%、更其次為 61-90 分有 11.4%、15 分以下有 4.5%。

#### 二、求助態度

當事人對心理輔導專家談話的看法中，從表 4-1-1 可知，除了「我很欽佩一個人可以克服他自己心理上的困擾，不用去找心理輔導專家。」傾向不同意之外，其他均傾向同意。同意程度 5 以上的有「如果我認為我心理有嚴重的困擾，我願意去找心理輔導專家幫助我」、「如果我現在有很嚴重的情緒困擾，我相信心理輔導專家可以幫助我解決」、「如果我長期陷於困擾當中，我願意接受心理輔導。」與「未來也許我會去找心理輔導專家」等四項，同意程度介於 4 至 5 間有「一個人不太容易自己解決情緒上的問題，在專家的幫助下才比較容易解決」與「心理輔導要花很長的時間，甚至很多錢，所以我懷疑它的價值」等兩項，同意程度介於 3 至 4 間有「和心理輔導專家談論自己的問題是解決問題的下策」、「一個人應該自己解決自己的問題，萬不得已才去找心理專家」與「情緒上的困擾和其他很多事情一樣都可以自行解決」等三項，而同意程度介於 2 至 3 間僅「我很欽佩一個人可以克服他自己心理上的困擾，不用去找心理輔導專家」一項。

表 4-1-1 當事人求助態度之描述統計

求助態度	個數	平均數	標準差
1.如果我認為我心理有嚴重的困擾，我願意去找心理輔導專家幫助我	44	5.34	.861
2.和心理輔導專家談論自己的問題是解決問題的下策	44	3.52	1.691
3.如果我現在有很嚴重的情緒困擾，我相信心理輔導專家可以幫助我解決	44	5.07	1.021
4.我很欽佩一個人可以克服他自己心理上的困擾，不用去找心理輔導專家	44	2.41	1.263
5.如果我長期陷於困擾當中，我願意接受心理輔導	44	5.43	.873
6.未來也許我會去找心理輔導專家	44	5.05	1.160
7.一個人不太容易自己解決情緒上的問題，在專家的幫助下才比較容易解決	44	4.77	1.031
8.心理輔導要花很長的時間，甚至很多錢，所以我懷疑它的價值	44	4.55	1.405
9.一個人應該自己解決自己的問題，萬不得已才去找心理專家	44	3.98	1.502
10.情緒上的困擾和其他很多事情一樣都可以自行解決	44	3.91	1.537

### 三、 晤談感受與輔導效果

#### (一) 當事人

就當事人網路輔導前希望得到協助中，從表 4-1-2 可知，希望得到的協助 普遍都偏高，其中尤以「了解內心深處的想法和感受」、「傾訴困難與苦悶」與「得到支持及肯定」為最高。希望得到協助程度 5 以上的有「了解內心深處的想法和感受」、「傾訴困難與苦悶」與「得到支持及肯定」等三項，而希望得到協助程度介於 4 至 5 間有「減少擔心、焦慮或不安」、「能從多方面來考慮事情」、「對自己的能力、興趣、個性有更多、更深入的認識」、「了解及接納別人與我不同的看法與做法」、「增加解決困難的信心」、「得到解決問題的知識或資源」、「了解自己觀念不一致或知行不一致的矛盾、衝突」與「得到解決問題的技巧或方法」等八項。

表 4-1-2 當事人網路輔導前希望得到協助之描述統計

當事人網路談話前希望得到協助	個數	平均數	標準差
1.減少擔心、焦慮或不安	44	4.95	.987
2.了解內心深處的想法和感受	44	5.02	1.067
3.能從多方面來考慮事情	44	4.86	1.025
4.對自己的能力、興趣、個性有更多、更深入的認識	44	4.77	1.097
5.了解及接納別人與我不同的看法與做法	44	4.89	1.104
6.增加解決困難的信心	44	4.68	1.157
7.得到解決問題的知識或資源	44	4.75	1.184
8.了解自己觀念不一致或知行不一致的矛盾、衝突	44	4.84	1.140
9.得到解決問題的技巧或方法	44	4.68	1.177
10.傾訴困難與苦悶	44	5.27	.949
11.得到支持及肯定	44	5.09	1.117

當事人在網路輔導後實際得到協助中，從表 4-1-3 可知，實際得到的協助普遍都偏高，其中尤以「傾訴困難與苦悶」與「得到支持及肯定」為最高。實際得到協助程度 5 以上的有「傾訴困難與苦悶」與「得到支持及肯定」等兩項，而實際得到協助程度介於 4 至 5 間有「減少擔心、焦慮或不安」、「了解內心深處的想法和感受」、「能從多方面來考慮事情」、「對自己的能力、興趣、個性有更多、更深入的認識」、「了解及接納別人與我不同的看法與做法」、「增加解決困難的信心」、「得到解決問題的知識或資源」、「了解自己觀念不一致或知行不一致的矛盾、衝突」與「得到解決問題的技巧或方法」等九項。

表 4-1-3 當事人網路輔導後實際得到協助之描述統計

當事人網路輔導後實際得到協助	個數	平均數	標準差
1.減少擔心、焦慮或不安	44	4.77	1.031
2.了解內心深處的想法和感受	44	4.82	1.263
3.能從多方面來考慮事情	44	4.73	1.301
4.對自己的能力、興趣、個性有更多、更深入的認識	44	4.43	1.371
5.了解及接納別人與我不同的看法與做法	44	4.36	1.348
6.增加解決困難的信心	44	4.57	1.208
7.得到解決問題的知識或資源	44	4.55	1.229
8.了解自己觀念不一致或知行不一致的矛盾、衝突	44	4.45	1.284
9.得到解決問題的技巧或方法	44	4.45	1.266
10.傾訴困難與苦悶	44	5.11	1.061
11.得到支持及肯定	44	5.07	.974

當事人接受網路輔導時對義務「張老師」的感受，從表 3-1-4 可知，均有偏高的正向感受，除了當事人「覺得自己是個有能力的人」略低之外。而當事人對於談話感到熱切程度偏高，覺得談話有幫助程度偏高，對於晤談感到滿意程度偏高，期待繼續找這位義務「張老師」協助的程度也偏高。

表 4-1-4 當事人網路輔導時對義務「張老師」的感受之描述統計

1. 當事人網路輔導時對義務「張老師」的感受	個數	平均數	標準差
2. 我覺得義務「張老師」是（完全不可信任－完全可以信任）	44	5.23	.831
3. 在談話中，我覺得我是（完全不被關心－非常受到關心）	44	5.11	.920
4. 在談話中，我覺得我是（完全不尊重－非常尊重）	44	5.34	.776
5. 我覺得義務「張老師」對我的困擾（完全不了解－非常了解）	44	5.02	1.110
6. 義務「張老師」的態度，使我覺得談我的困擾時（有所顧忌－毫無顧忌）	44	5.20	.878
7. 在談話中，義務「張老師」使我覺得我是個（沒有能力的人－有能力的人）	44	4.66	.987
8. 義務「張老師」和我談事情的時候，讓我覺得他（沒有完全站在我的立場－完全站在我的立場）	44	5.07	.925
9. 我覺得義務「張老師」對於我所告訴他的事情（隨意的告訴別人－絕不會告訴別人）	44	5.55	.663
10. 我對於來談話感到（完全不想來－非常熱切）	44	5.16	1.098
11. 與「義務「張老師」」網路談話後，我覺得（完全沒有幫助－非	44	5.02	1.000
12. 對於這一次網路晤談，我感覺（非常不滿意－非常滿意）	44	5.09	.960
13. 期待繼續找這位「義務「張老師」」協助（毫不期待－非常期	44	5.16	.888

（二）義務「張老師」 義務「張老師」評估當事人網路輔導前希望得到協助中，從表 4-1-5 可知，希望得到的協助普遍都略高。希望得到協助程度介於 4 至 5 間有「減少擔心、焦慮或不安」、「了解內心深處的想法和感受」、「得到解決問題的知識或資源」、「傾訴困難與苦悶。」與「得到支持及肯定」等五項，而希望得到協助程度介於 3 至 4 間有「能從多方面來考慮事情」、「對自己的能力、興趣、個性有更多、更深入的認識」、「了解及接納別人與我不同的看法與做法」、「增加解決困難的信心」、「了解自己觀念不一致或知行不一致的矛盾、衝突」與「得到解決問題的技巧或方法」等六項。

「張老師」基金會  
表 4-1-5 義務「張老師」評估當事人網路輔導前希望得到協助之描述統計

義務「張老師」評估當事人網路輔導前希望得到協助	個數	平均數	標準差
1.減少擔心、焦慮或不安	44	4.30	.954
2.了解內心深處的想法和感受	44	4.02	.952
3.能從多方面來考慮事情。	44	3.84	1.010
4.對自己的能力、興趣、個性有更多、更深入的認識。	44	3.09	1.074
5.了解及接納別人與我不同的看法與做法	44	3.80	1.002
6.增加解決困難的信心	44	3.86	1.002
7.得到解決問題的知識或資源	44	4.02	.927
8.了解自己觀念不一致或知行不一致的矛盾、衝突。	44	3.41	1.148
9.得到解決問題的技巧或方法	44	3.68	.883
10.傾訴困難與苦悶	44	4.66	.914
11.得到支持及肯定	44	4.48	.876

義務「張老師」評估當事人網路輔導後實際得到協助中，從表 4-1-6 可知，實際得到的協助普遍都略高。實際得到協助程度介於 4 至 5 間有「減少擔心、焦慮或不安」、「了解內心深處的想法和感受」、「增加解決困難的信心」、「得到解決問題的知識或資源」、「傾訴困難與苦悶」與「得到支持及肯定」等六項，而實際得到協助程度介於 3 至 4 間有「能從多方面來考慮事情」、「對自己的能力、興趣、個性有更多、更深入的認識」、「了解及接納別人與我不同的看法與做法」、「得到解決問題的知識或資源」與「了解自己觀念不一致或知行不一致的矛盾、衝突」等五項。

表 4-1-6 義務「張老師」評估當事人網路輔導後實際得到協助之描述統計

義務「張老師」評估當事人網路輔導後實際得到協助	個數	平均數	標準差
1.減少擔心、焦慮或不安	44	4.09	.910
2.了解內心深處的想法和感受	44	4.05	.939
3.能從多方面來考慮事情	44	3.64	.942
4.對自己的能力、興趣、個性有更多、更深入的認識	44	3.36	1.241
5.了解及接納別人與我不同的看法與做法	44	3.80	1.250
6.增加解決困難的信心	44	4.18	.995
7.得到解決問題的知識或資源	44	3.70	.904
8.了解自己觀念不一致或知行不一致的矛盾、衝突	44	3.59	1.127
9.得到解決問題的技巧或方法	44	4.20	1.069
10.傾訴困難與苦悶	44	4.82	.947
11.得到支持及肯定	44	4.64	.892

就義務「張老師」評估當事人網路輔導時對義務「張老師」的感受而言，從表 4-1-7 可知，均有略高的正向感受，尤以覺得義務「張老師」對於當事人所告訴他的事情不會告訴別人的為最高。而義務「張老師」評估當事人對於談話感到熱切程度略高，評估當事人覺得談話有幫助程度略高，評估當事人對於唔談感到滿意程度略高，評估當事人期待繼續找這位義務「張老師」協助的程度也略高。

表 4-1-7 義務「張老師」評估當事人網路輔導時對義務「張老師」的感受之描述統計

義務「張老師」評估當事人網路輔導時對義務「張老師」的感受	個數	平均數	標準差
二、1.我覺得義務「張老師」是（完全不可信任－完全可以信任）	44	4.68	.639
二、2.在談話中，我覺得我是（完全不被關心－非常受到關心）	44	4.77	.605
二、3.在談話中，我覺得我是（完全不尊重－非常尊重）	44	4.73	.694
二、4.我覺得義務「張老師」對我的困擾（完全不了解－非常了解）	44	4.45	.791
二、5.義務「張老師」的態度，使我覺得談我的困擾時（有所顧忌－毫無顧忌）	44	4.45	.875
二、6.在談話中，義務「張老師」使我覺得我是個（沒有能力的人－有能力的人）	44	4.52	.731
二、7.義務「張老師」和我談事情的時候，讓我覺得他（沒有完全站在我的立場－完全站在我的立場）	44	4.48	.698
二、8.我覺得義務「張老師」對於我所告訴他的事情（隨意的告訴別人－絕不會告訴別人）	44	5.05	.714
三、我對於來談話感到（完全不想來－非常熱切）	44	4.68	.829
四、與「義務「張老師」」網路談話後，我覺得（完全沒有幫助－非常有幫助）	44	4.14	.734
五、對於這一次網路唔談，我感覺（非常不滿意－非常滿意）	44	4.32	.708
六、期待繼續找這位「義務「張老師」」協助（毫不期待－非常期待）	44	4.45	.848

### （三）督導對唔談感受

督導評估當事人網路輔導前希望得到協助中，從表 4-1-8 可知，希望得到的協助普遍都偏高，其中尤以「傾訴困難與苦悶。」與「得到支持及肯定」為最高。希望得到協助程度介於 4 至 5 間有「減少擔心、焦慮或不安」、「了解內心深處的想法和感受」、「能從多方面來考慮事情」、「對自己的能力、興趣、個性有更多、更深入的認識」、「了解及接納別人與我不同的看法與做法」、「增加解決困難的信心」、「得到解決問題的知識或資源」、「了解自己觀念不一致或知行不一致的矛盾、衝突」與「得到解決問題的技巧或方法」等九項，而希望得到協助程度有 5 以上的有「傾訴困難與苦悶」與「得到支持及肯定」等兩項。

表 4-1-8 督導評估當事人網路輔導前希望得到協助之描述統計

督導評估當事人網路輔導前希望得到協助	個數	平均數	標準差
1. 擔心、焦慮或不安	44	4.66	.939
2. 內心深處的想法和感受	44	4.64	.865
3. 多方面來考慮事情	44	4.39	.895
4. 己的能力、興趣、個性有更多、更深入的認識	44	4.18	1.063
5. 及接納別人與我不同的看法與做法	44	4.39	.868
6. 解決困難的信心	44	4.61	.970
7. 解決問題的知識或資源	44	4.59	.948
8. 自己觀念不一致或知行不一致的矛盾、衝突	44	4.18	.815
9. 解決問題的技巧或方法	44	4.32	.883
10. 困難與苦悶	44	5.07	.759
11. 支持及肯定	44	5.11	.784

督導評估當事人網路談話後實際得到協助中，從表 4-1-9 可知，實際得到的協助普遍都偏高，其中尤以「傾訴困難與苦悶」與「得到支持及肯定」為最高。實際得到協助程度介於 4 至 5 間有「減少擔心、焦慮或不安」、「了解 內心深處的想法和感受」、「能從多方面來考慮事情」、「對自己的能力、興趣、個性有更多、更深入的認識」、「了解及接納別人與我不同的看法與做法」、「增加解決困難的信心」、「得到解決問題的知識或資源」、「了解自己觀念不一致或知行不一致的矛盾、衝突」與「得到解決問題的技巧或方法」等九項，而實際得到協助程度有 5 以上的有「傾訴困難與苦悶」與「得到支持及肯定」等兩項。

表 4-1-9 督導評估當事人網路輔導後實際得到協助

督導評估當事人網路輔導後實際得到協助	個數	平均數	標準差
1.減少擔心、焦慮或不安	44	4.66	.963
2.了解內心深處的想法和感受	44	4.70	.904
3.能從多方面來考慮事情	44	4.66	.963
4.對自己的能力、興趣、個性有更多、更深入的認識	44	4.11	.970
5.了解及接納別人與我不同的看法與做法	44	4.32	.857
6.增加解決困難的信心	44	4.45	.975
7.得到解決問題的知識或資源	44	4.39	.841
8.了解自己觀念不一致或知行不一致的矛盾、衝突	44	4.16	.914
9.得到解決問題的技巧或方法	44	4.55	1.022
10.傾訴困難與苦悶	44	5.00	.915
11.得到支持及肯定	44	5.14	.795

就督導評估當事人網路輔導時對義務「張老師」的感受而言，從表 4-1-10 可知，均有偏高的正向感受。而督導評估當事人對於談話感到熱切程度偏高，評估當事人覺得談話有幫助程度略高，評估當事人對於晤談感到滿意程度略高，評估當事人期待繼續找這位義務「張老師」協助的程度也偏高。

表 4-1-10 督導評估當事人網路輔導時對義務「張老師」的感受

督導評估當事人網路輔導時對義務「張老師」的感受	個數	平均數	標準差
二、1.我覺得義務「張老師」是（完全不可信任－完全可以信任）	44	5.14	.765
二、2.在談話中，我覺得我是（完全不被關心－非常受到關心）	44	5.18	.756
二、3.在談話中，我覺得我是（完全不尊重－非常尊重）	44	5.16	.680
二、4.我覺得義務「張老師」對我的困擾（完全不了解－非常了解）	44	4.93	.873
二、5.義務「張老師」的態度，使我覺得談我的困擾時（有所顧忌－毫無顧忌）	44	5.00	.747
二、6.在談話中，義務「張老師」使我覺得我是個（沒有能力的人－有能力的人）	44	4.75	.651
二、7.義務「張老師」和我談事情的時候，讓我覺得他（沒有完全站在我的立場－完全站在我的立場）	44	4.98	.792
二、8.我覺得義務「張老師」對於我所告訴他的事情（隨意的告訴別人－絕不會告訴別人）	44	5.27	.544
三、我對於來談話感到（完全不想來－非常熱切）	44	5.02	.762
四、與「義務「張老師」」網路談話後，我覺得（完全沒有幫助－非常有幫助）	44	4.70	.878
五、對於這一次網路晤談，我感覺（非常不滿意－非常滿意）	44	4.82	.922
六、期待繼續找這位「義務「張老師」」協助（毫不期待－非常期待）	44	5.07	.846

## 第二節 不同背景變項的當事人在求助態度差異

### 一、不同年齡的當事人對求助態度的差異比較

將當事人的年齡分為 18 歲以下、19 歲至 24 歲、及 25 歲以上，並使用變異數分析，比較不同年齡的當事人對心理輔導專家談話的看法是否有所差異，從表 4-2-2 可知，不同年齡的當事人對心理輔導專家談話的看法上沒有差別存在。

表 4-2-1 不同年齡的當事人求助態度的描述統計

變項	項目	個數	平均	標準
當事人對心理輔導專家談話的看法	18 歲以下	8	41.12	8.184
	19 歲至 24	17	42.65	5.634
	25 歲以上	19	46.47	5.004
	總計	44	44.02	6.178

表 4-2-2 不同年齡的當事人在當事人對心理輔導專家談話的看法的差異比較

變項	變異來源			均分	F 事後比較
	離均差平方和	自由度			
當事人對心理輔導專家談話的看法	組間	213.483	2	106.742	3.066
	組內	1427.494	41	34.817	
	全體	1640.977	43		

### 二、不同晤談次數的當事人求助態度的差異比較

將當事人的晤談次數分為第一次、第二次至第五次、及第六次以上，並使用變異數分析，比較不同晤談次數的當事人的求助態度是否有所差異，從表 4-2-3、4-2-4 可知，晤談次數的多寡在當事人求助態度沒有差別存在。

表 4-2-3 不同晤談次數的當事人在對心理輔導專家談話的看法的個數、平均數與標準差

變項	項目	個數	平均	標準
當事人對心理輔導專家談話的看法	第一次	15	43.40	5.962
	第二次至第五	18	42.94	6.348
	第六次以上	11	46.64	5.971
	總計	44	44.02	6.178

表 4-2-4 不同晤談次數的當事人在求助態度的差異比較

變項	變異來源	離均差平方和	自由度	均分	<i>F</i>	事後比較
當事人對心理輔導專家談話的看法	組間	101.887	2	50.944	1.357	
	組內	1539.090	41	37.539		
	全體	1640.977	43			

### 三、不同晤談時間的當事人在求助態度之差異比較

將當事人的晤談時間分為 30 分鐘以下、31 分鐘至 60 分鐘、及 61 分鐘以上，並使用變異數分析，比較不同晤談時間的當事人在對心理輔導專家談話的看法是否有所差異，從表 4-2-5、4-2-6 可知，晤談時間的多寡在當事人對心理輔導專家談話的看法上沒有差別存在。

表 4-2-5 不同晤談時間的當事人在求助態度之描述統計

變項	項目	個數	平均	標準
當事人對心理輔導專家談話的看法	30 分鐘以下	8	43.75	6.228
	31 分鐘至 60 分鐘	24	43.38	5.991
	61 分鐘以上	12	45.50	6.789
	總計	44	44.02	6.178

表 4-2-6 不同晤談時間的當事人在求助態度之差異比較

變項	變異來源	離均差 平方和	自由度	均分	<i>F</i>	事後比較
當事人對心理 輔導專家談話 的看法	組間	36.852	2	18.426	.471	
	組內	1604.125	41	39.125		
	全體	86913.000	44			

## 二、 不同晤談主題的當事人求助態度之差異比較

將晤談主題分為自我人生觀、情感問題、及人際關係三大類，並使用變異數分析，比較不同晤談主題的當事人在當事人對心理輔導專家談話的看法是否有所差異，從表 4-2-7、4-2-8 可知，不同晤談主題的當事人在求助態度沒有差別存在。

表 4-2-7 不同晤談主題當事人之求助態度的描述統計

變項	項目	個數	平均	標準
當事人對心理輔導專家談話的 看法	自我人生觀	13	41.69	4.211
	情感問題	9	44.56	4.773
	人際關係	23	41.35	4.549
	總計	45	42.09	4.572

表 4-2-8 不同晤談主題的當事人在求助態度之差異比較

變項	變異來 源	離均差 平方和	自由度	均分	<i>F</i>	事後比較
當事人對心理輔 導專家談話的看法	組間	69.436	2	34.718	1.715	
	組內	850.209	42	20.243		
	全體	919.644	44			

### 第三節不同背景的當事人對輔導效果的感受

#### 一、不同變項的當事人在輔導效果上感受的差異

(一) 不同年齡的當事人在網路談話後實際得到協助的差異比較將當事人的年齡分為 18 歲以下、19 歲至 24 歲、及 25 歲以上，並使用變異數分析，比較不同年齡的當事人在網路談話後實際得到協助是否有所差異，從表 4-3-2 可知，不同年齡的當事人在網路談話後實際得到協助上都一樣。

表 4-3-1 不同年齡的當事人在網路談話後實際得到協助的個數、平均數與標準差

當事人網路談話後實際得到協助	項目	個數	平均數	標準差
1.減少擔心、焦慮或不安	18 歲以下	8	4.38	.744
	19 歲至 24 歲	17	4.65	1.222
	25 歲以上	19	5.05	.911
	總計	44	4.77	1.031
2.了解內心深處的想法和感受	18 歲以下	8	4.88	1.126
	19 歲至 24 歲	17	4.71	1.359
	25 歲以上	19	4.89	1.286
	總計	44	4.82	1.263
3.能從多方面來考慮事情	18 歲以下	8	4.13	1.246
	19 歲至 24 歲	17	4.71	1.359
	25 歲以上	19	5.00	1.247
	總計	44	4.73	1.301
4.對自己的能力、興趣、個性有更多、更深入的認識	18 歲以下	8	3.88	1.356
	19 歲至 24 歲	17	4.41	1.460
	25 歲以上	19	4.68	1.293
	總計	44	4.43	1.371
5.了解及接納別人與我不同的看法與做法	18 歲以下	8	4.00	1.069
	19 歲至 24 歲	17	4.35	1.498
	25 歲以上	19	4.53	1.349

	總計	44	4.36	1.348
6.增加解決困難的信心	18 歲以下	8	4.63	.916
	19 歲至 24 歲	17	4.41	1.326
	25 歲以上	19	4.68	1.250
	總計	44	4.57	1.208
7.得到解決問題的知識或資源	18 歲以下	8	4.63	1.061
	19 歲至 24 歲	17	4.41	1.460
	25 歲以上	19	4.63	1.116
	總計	44	4.55	1.229
8.了解自己觀念不一致或知行不一 致的矛盾、衝突	18 歲以下	8	4.00	1.309
	19 歲至 24 歲	17	4.41	1.417
	25 歲以上	19	4.68	1.157
	總計	44	4.45	1.284
9.得到解決問題的技巧或方法	18 歲以下	8	4.50	.926
	19 歲至 24 歲	17	4.47	1.463
	25 歲以上	19	4.42	1.261
	總計	44	4.45	1.266
10.傾訴困難與苦悶	18 歲以下	8	5.38	.916
	19 歲至 24 歲	17	5.06	.899
	25 歲以上	19	5.05	1.268
	總計	44	5.11	1.061
11.得到支持及肯定	18 歲以下	8	5.13	.835
	19 歲至 24 歲	17	4.88	.993
	25 歲以上	19	5.21	1.032
	總計	44	5.07	.974

「張老師」基金會  
表 4-3-2 不同年齡的當事人在當事人網路談話後實際得到協助的差異比較

當事人網路談話後實際得到協助	變異來源	離均差平方和	自由度	均分	<i>F</i>	事後比較
1.減少擔心、焦慮或不安	組間	3.023	2	1.511	1.451	
	組內	42.705	41	1.042		
	全體	45.727	43			
2.了解內心深處的想法和感受	組間	.352	2	.176	.106	
	組內	68.194	41	1.663		
	全體	68.545	43			
3.能從多方面來考慮事情	組間	4.323	2	2.161	1.29	
	組內	68.404	41	1.668		
	全體	72.727	43			
4.對自己的能力、興趣、個性有更多、更深入的認識	組間	3.698	2	1.849	.983	
	組內	77.098	41	1.880		
	全體	80.795	43			
5.了解及接納別人與我不同的看法與做法	組間	1.563	2	.781	.418	
	組內	76.619	41	1.869		
	全體	78.182	43			
6.增加解決困難的信心	組間	.698	2	.349	.230	
	組內	62.098	41	1.515		
	全體	62.795	43			
7.得到解決問題的知識或資源	組間	.495	2	.248	.158	
	組內	64.414	41	1.571		
	全體	64.909	43			
8.了解自己觀念不一致或知行不一致的矛盾、衝突	組間	2.686	2	1.343	.807	
	組內	68.223	41	1.664		
	全體	70.909	43			
9.得到解決問題的技巧或方法	組間	.042	2	.021	.013	
	組內	68.867	41	1.680		
	全體	68.909	43			
10.傾訴困難與苦悶	組間	.668	2	.334	.287	
	組內	47.764	41	1.165		

	全體	48.432	43		
11. 得到支持及肯定	組間	.998	2	.499	.514
	組內	39.798	41	.971	
	全體	40.795	43		

(二) 不同晤談次數的當事人在網路談話後實際得到協助的差異比較將當事人的晤談次數分為第一次、第二次至第五次、及第六次以上，並使用變異數分析，比較不同晤談次數的當事人在網路談話後實際得到協助是否有所差異，從表 4-3-4 可知，大多晤談次數較多的當事人均較第一次晤談後實際得到協助還多，但在「得到支持及肯定」上則都一樣。

表 4-3-3 不同晤談次數的當事人在當事人網路談話後實際得到協助的個數、平均數與標準差

當事人網路談話後實際得到協助	項目	個數	平均數	標準差
1.減少擔心、焦慮或不安	第一次	15	4.20	1.207
	第二次至第五次	18	5.17	.707
	第六次以上	11	4.91	.944
	總計	44	4.77	1.031
2.了解內心深處的想法和感受	第一次	15	3.93	1.534
	第二次至第五次	18	5.39	.608
	第六次以上	11	5.09	1.044
	總計	44	4.82	1.263
3.能從多方面來考慮事情	第一次	15	3.93	1.580
	第二次至第五次	18	5.22	.878
	第六次以上	11	5.00	1.000
	總計	44	4.73	1.301
4.對自己的能力、興趣、個性有更多、更深入的認識	第一次	15	3.60	1.595
	第二次至第五次	18	5.06	.938
	第六次以上	11	4.55	1.128
	總計	44	4.43	1.371
5.了解及接納別人與我不同的看法與做法	第一次	15	3.47	1.552
	第二次至第五次	18	5.06	.873
	第六次以上	11	4.45	1.036
	總計	44	4.36	1.348
6.增加解決困難的信心	第一次	15	3.80	1.474
	第二次至第五次	18	5.00	.767
	第六次以上	11	4.91	.944

	總計	44	4.57	1.208
7.得到解決問題的知識或資源	第一次	15	3.67	1.345
	第二次至第五次	18	5.17	.786
	第六次以上	11	4.73	1.009
	總計	44	4.55	1.229
8.了解自己觀念不一致或知行不一致的矛盾、衝突	第一次	15	3.67	1.589
	第二次至第五次	18	5.00	.767
	第六次以上	11	4.64	1.027
	總計	44	4.45	1.284
9.得到解決問題的技巧或方法	第一次	15	3.60	1.595
	第二次至第五次	18	5.06	.802
	第六次以上	11	4.64	.674
	總計	44	4.45	1.266
10.傾訴困難與苦悶	第一次	15	4.53	1.356
	第二次至第五次	18	5.50	.707
	第六次以上	11	5.27	.786
	總計	44	5.11	1.061
11.得到支持及肯定	第一次	15	4.60	1.183
	第二次至第五次	18	5.39	.778
	第六次以上	11	5.18	.751
	總計	44	5.07	.974

表 4-3-4 不同晤談次數的當事人在網路談話後實際得到協助的差異比較

當事人網路談話後實際得到協助	變異來源	離均差平方和	自由度	均分	F	事後比較
1.減少擔心、焦慮或不安	組間	7.918	2	3.959	4.293*	第2至5次>第1次
	組內	37.809	41	.9		
	全體	45.727	43			
2.了解內心深處的想法和感受	組間	18.425	2	9.213	7.536**	第2至5次>第1次 第6次以上>第1次
	組內	50.120	41	1.222		
	全體	68.545	43			

「張老師」基金會						
3. 能從多方面 來考慮事情	組間	14.683	2	7.341	5.186*	第2至5次> 第1次
	組內	58.044	41	1.416		第6次以上> 第1次
	全體	72.727	43			
4. 對自己的能力、興趣、個性 有更多、更深入	組間	17.524	2	8.762	5.678**	第2至5次 >第1次
	組內	63.27	41	1.543		
	全體	80.79	43			
5. 了解及接納 別人與我不同的	組間	20.77	2	10.38	7.420**	第2至5次>第 1次
	組內	57.40	41	1.400		第6次以上>第1 次
	全體	78.18	43			
6. 增加解決困 難的信心	組間	13.48	2	6.743	5.607**	第2至5次>第1 次
	組內	49.30	41	1.203		第6次以上>第1 次
	全體	62.79	43			
7. 得到解決問 題的知識或資源	組間	18.894	2	9.447	8.417**	第2至5次> 第1次
	組內	46.015	41	1.122		第6次以上> 第1次
	全體	64.909	43			
8. 了解自己觀 念不一致或知 行不一致的矛	組間	15.030	2	7.515	5.514**	第2至5次>第 1次
	組內	55.879	41	1.363		第6次以 上>第1次
	全體	70.909	43			
9. 得到解決問 題的	組間	17.819	2	8.910	7.150**	第2至5 次>第1次 第6次以上> 第1次
	組內	51.090	41	1.246		
	全體	68.909	43			
10. 傾訴困難 與苦	組間	8.017	2	4.008	4.066*	第2至5次>第 1次

「張老師」基金會				
	組內	40.415	41	.986
	全體	48.432	43	
11. 得到支持及組間肯		5.281	2	2.641 3.049
	組內	35.514	41	.866
	全體	40.795	43	

\* $p < .05$     \*\* $p < .01$

(二) 不同晤談長度時間的當事人在網路談話後實際得到協助的差異比較

將當事人的晤談時間分為 30 分鐘以下、31 分鐘至 60 分鐘、及 61 分鐘以上，並使用變異數分析，比較不同晤談時間的當事人在網路談話後實際得到協助是否有所差異，從表 4-4-5、4-3-6 可知，晤談時間的多寡在當事人網路談話後實際得到協助上都一樣，但在「傾訴困難與苦悶」上則晤談時間 61 分鐘以上較 30 分鐘以下實際得到協助還多。

表 4-3-5 不同晤談時間的當事人在當事人網路談話後實際得到協助的個數、平均數與標準差

當事人網路談話後實際得到協助	項目	個數	平均數	標準
1.減少擔心、焦慮或不安	30 分鐘以下	8	4.63	1.188
	31 分鐘至 60 分鐘	24	4.75	.847
	61 分鐘以上	12	4.92	1.311
	總計	44	4.77	1.031
2.了解內心深處的想法和感受	30 分鐘以下	8	4.00	1.690
	31 分鐘至 60 分鐘	24	5.04	.859
	61 分鐘以上	12	4.92	1.505
	總計	44	4.82	1.263
3.能從多方面來考慮事情	30 分鐘以下	8	4.13	1.727
	31 分鐘至 60 分鐘	24	4.92	.929
	61 分鐘以上	12	4.75	1.603
	總計	44	4.73	1.301
4.對自己的能力、興趣、個性有更多、更深入的認識	30 分鐘以下	8	3.87	1.642
	31 分鐘至 60 分鐘	24	4.50	1.142
	61 分鐘以上	12	4.67	1.614
	總計	44	4.43	1.371
5.了解及接納別人與我不同的看法與做法	30 分鐘以下	8	3.88	1.808
	31 分鐘至 60 分鐘	24	4.46	1.062
	61 分鐘以上	12	4.50	1.567
	總計	44	4.36	1.348
6.增加解決困難的信心	30 分鐘以下	8	4.00	1.690
	31 分鐘至 60 分鐘	24	4.63	.875
	61 分鐘以上	12	4.83	1.403

	總計	44	4.57	1.208
7.得到解決問題的知識或資源	30 分鐘以下	8	4.13	1.458
	31 分鐘至 60 分鐘	24	4.67	1.007
	61 分鐘以上	12	4.58	1.505
	總計	44	4.55	1.229
8.了解自己觀念不一致或知行不一致的矛盾、衝突	30 分鐘以下	8	4.25	1.753
	31 分鐘至 60 分鐘	24	4.54	1.103
	61 分鐘以上	12	4.42	1.379
	總計	44	4.45	1.284
9.得到解決問題的技巧或方法	30 分鐘以下	8	4.00	1.773
	31 分鐘至 60 分	24	4.58	.974
	61 分鐘以上	12	4.50	1.446
	總計	44	4.45	1.266
10.傾訴困難與苦悶	30 分鐘以下	8	4.38	1.685
	31 分鐘至 60 分	24	5.08	.830
	61 分鐘以上	12	5.67	.651
	總計	44	5.11	1.061
11.得到支持及肯定	30 分鐘以下	8	4.63	1.302
	31 分鐘至 60 分	24	5.08	.830
	61 分鐘以上	12	5.33	.985
	總計	44	5.07	.974

「張老師」基金會  
 表 4-3-6 不同晤談時間的當事人在當事人網路談話後實際得到協助的差異比較

當事人網路談話後 實際得到協助	變異 來源	離均差 平方和	自由度	均分	F	事後比較
1.減少擔心、焦慮或 不安	組間	.436	2	.218	.197	
	組內	45.292	41	1.105		
	全體	1048.000	44			
2.了解內心深處的 想法和感受	組間	6.670	2	3.335	2.210	
	組內	61.875	41	1.509		
	全體	1090.000	44			
3.能從多方面來考 慮事情	組間	3.769	2	1.884	1.120	
	組內	68.958	41	1.682		
	全體	1056.000	44			
4.對自己的能力、興 趣、個性有更多 、更深入的認識	組間	3.254	2	1.627	.860	
	組內	77.542	41	1.891		
	全體	945.000	44			
5.了解及接納別人 與我不同的看法與 做法	組間	2.348	2	1.174	.635	
	組內	75.833	41	1.850		
	全體	916.000	44			
6.增加解決困難的信 心	組間	3.504	2	1.752	1.211	
	組內	59.292	41	1.446		
	全體	981.000	44			
7.得到解決問題的 知識或資源	組間	1.784	2	.892	.579	
	組內	63.125	41	1.540		
	全體	974.000	44			
8.了解自己觀念不 一致或知行不一 致的矛盾、衝突	組間	.534	2	.267	.156	
	組內	70.375	41	1.716		
	全體	944.000	44			

9. 得到解決問題的 技巧或方法	組間	2.076	2	1.038	.637	
	組內	66.833	41	1.630		
	全體	942.000	44			
10. 傾訴困難與苦 悶	組間	8.057	2	4.028	4.091*	61 分鐘以上 >30 分鐘 以下
	組內	40.375	41	.985		
	全體	1199.000	44			
11. 得到支持及肯 定	組間	2.420	2	1.210	1.293	
	組內	38.375	41	.936		
	全體	1171.000	44			

\* $p < .05$

(三) 不同晤談主題的當事人在網路談話後實際得到協助的差異比較

將晤談主題分為自我人生觀、情感問題、及人際關係三大類，並使用變異數分析，比較不同晤談主題的當事人在網路談話後實際得到協助是否有所差異，從表 4-3 8 可知，不同晤談主題的當事人在網路談話後實際得到協助上都一樣。

表 4-3-7 不同晤談主題的當事人在網路談話後實際得到協助的個數、平均數與標準差

當事人網路談話後實際得到協助	項目	個數	平均數	標準差
1. 減少擔心、焦慮或不安	自我人生觀	13	4.69	.855
	情感問題	9	4.89	1.054
	人際關係	23	4.74	.752
	總計	45	4.76	.830
2. 了解內心深處的想法和感受	自我人生觀	13	5.08	.862
	情感問題	9	4.56	1.667
	人際關係	23	5.00	.798
	總計	45	4.93	1.031
3. 能從多方面來考慮事情	自我人生觀	13	5.00	1.000
	情感問題	9	4.44	1.590
	人際關係	23	4.78	.998
	總計	45	4.78	1.126
4. 對自己的能力、興趣、個性有 更多、更深入的認識	自我人生觀	13	4.62	.961
	情感問題	9	4.22	1.563
	人際關係	23	4.39	.988
	總計	45	4.42	1.097

5.了解及接納別人與我不同的看法與做法	自我人生觀	13	4.62	.870
	情感問題	9	4.00	1.500
	人際關係	23	4.39	.941
	總計	45	4.38	1.051
6.增加解決困難的信心	自我人生觀	13	4.54	.660
	情感問題	9	4.22	1.394
	人際關係	23	4.48	.730
	總計	45	4.44	.867
7.得到解決問題的知識或資源	自我人生觀	13	4.46	.877
	情感問題	9	4.22	1.302
	人際關係	23	4.52	.790
	總計	45	4.44	.918
8.了解自己觀念不一致或知行不一致的矛盾、衝突	自我人生觀	13	4.77	.927
	情感問題	9	4.33	1.581
	人際關係	23	4.57	.896
	總計	45	4.58	1.055
9.得到解決問題的技巧或方法	自我人生觀	13	4.38	.870
	情感問題	9	4.11	1.616
	人際關係	23	4.39	.891
	總計	45	4.33	1.044
10.傾訴困難與苦悶	自我人生觀	13	5.23	.725
	情感問題	9	4.78	1.641
	人際關係	23	5.04	.878
	總計	45	5.04	1.021
11.得到支持及肯定	自我人生觀	13	5.31	.751
	情感問題	9	5.11	1.364
	人際關係	23	5.04	.767
	總計	45	5.13	.894

表 4-3-8 不同晤談主題的當事人在網路談話後實際得到協助的差異比較

當事人網路談話後實際得到協助	變異來源	離均差平方和	自由度	均分	<i>F</i>	事後比較
1.減少擔心、焦慮或不安	組間	.218	2	.109	.152	
	組內	30.093	42	.716		
	全體	30.311	44			
2.了解內心深處的想法和感受	組間	1.655	2	.827	.770	
	組內	45.145	42	1.075		
	全體	46.800	44			
3.能從多方面來考慮事情	組間	1.643	2	.821	.637	
	組內	54.135	42	1.289		
	全體	55.778	44			
4.對自己的能力、興趣、個性有更多、更深入的認識	組間	.867	2	.434	.349	
	組內	52.111	42	1.241		
	全體	52.978	44			
5.了解及接納別人與我不同的看法與做法	組間	2.023	2	1.011	.912	
	組內	46.555	42	1.108		
	全體	48.578	44			
6.增加解決困難的信心	組間	.586	2	.293	.378	
	組內	32.525	42	.774		
	全體	33.111	44			
7.得到解決問題的知識或資源	組間	.586	2	.293	.337	
	組內	36.525	42	.870		
	全體	37.111	44			

8. 了解自己觀念不一致或知行不一致的矛盾、衝突	組間	1.018	2	.509	.446
	組內	47.960	42	1.142	
	全體	48.978	44		
9. 得到解決問題的技巧或方法	組間	.556	2	.278	.246
	組內	47.444	42	1.130	
	全體	48.000	44		
10. 傾訴困難與苦悶	組間	1.091	2	.546	.511
	組內	44.820	42	1.067	
	全體	45.911	44		
11. 得到支持及肯定	組間	.585	2	.293	.355
	組內	34.615	42	.824	
	全體	35.200	44		

#### 第四節當事人、輔導員及督導對網路談話後實際得到協助與談話前希望得到協助的差異比較

##### 一、當事人對於網路輔導後實際得到協助與談話前希望得到協助的差異比較

使用  $t$  檢定，比較當事人對於網路輔導後實際得到協助與談話前希望得到協助的期望是否相符，從表 4-4-1 可知，當事人在實際得到協助與期望得到協助普遍均相符合，除了在「了解及接納別人與我不同的看法與做法」與「了解自己觀念不一致或知行不一致的矛盾、衝突」較不如預期。

表 4-4-1 當事人對於網路輔導後實際得到協助與談話前希望得到協助的差異比較

當事人對於當事人網路輔導後實際得到協助與談話前希望得到協助	網路談話前後	個數	平均數	標準差	值
1. 減少擔心、焦慮或不安	後	44	4.77	1.031	1.00
	前	44	4.95	.987	
2. 了解內心深處的想法和感受	後	44	4.82	1.263	1.04
	前	44	5.02	1.067	
3. 能從多方面來考慮事情	後	44	4.73	1.301	.72
	前	44	4.86	1.025	
4. 對自己的能力、興趣、個性有更多、更深入的認識	後	44	4.43	1.371	1.80
	前	44	4.77	1.097	
5. 了解及接納別人與我不同的看法與做	後	44	4.36	1.348	2.74*

「張老師」基金會

	前	44	4.89	1.104	
6.增加解決困難的信心	後	44	4.57	1.208	-.62
	前	44	4.68	1.157	
7.得到解決問題的知識或資源	後	44	4.55	1.229	-1.22
	前	44	4.75	1.184	
8.了解自己觀念不一致或知行不一致的 矛盾、衝突	後	44	4.45	1.284	-2.13*
	前	44	4.84	1.140	
9.得到解決問題的技巧或方法。	後	44	4.45	1.266	-1.26
	前	44	4.68	1.177	
10.傾訴困難與苦悶。	後	44	5.11	1.061	-.93
	前	44	5.27	.949	
11.得到支持及肯定。	後	44	5.07	.974	-.14
	前	44	5.09	1.117	

二、 義務「張老師」對於當事人網路輔導後實際得到協助與談話前希望  
得到協助的差異

比較使用 *t* 檢定，比較義務「張老師」認為當事人對於網路輔導後實際得到協助與談話前希望得到協助的期望是否相符，從表 4-4-2 可知，認為當事人在實際得到協助與期望得到協助普遍均相符合，除了在「能從多方面來考慮事情」、「增加解決困難的信心」與「得到解決問題的技巧或方法」比預期好，而在「得到解決問題的知識或資源」較不如預期。

表 4-4-2 義務「張老師」對於當事人網路輔導後實際得到協助與談話前希望得到協助的差異比較

義務「張老師」對於當事人網路輔導後實際得到協助與談話前希望得到協助	網路談話前後	個數	平均數	標準差	t 值
1.減少擔心、焦慮或不安	後	44	4.09	.910	-1.59
	前	44	4.30	.954	
2.了解內心深處的想法和感受	後	44	4.05	.939	.16
	前	44	4.02	.952	
3.能從多方面來考慮事情	後	44	3.64	.942	4.14*
	前	44	3.09	1.074	
4.對自己的能力、興趣、個性有更多、更深入的認識	後	44	3.36	1.241	1.96
	前	44	3.09	1.074	
5.了解及接納別人與我不同的看法與做法	後	44	3.80	1.250	.00
	前	44	3.80	1.002	
6.增加解決困難的信心	後	44	4.18	.995	2.39*
	前	44	3.86	1.002	
7.得到解決問題的知識或資源	後	44	3.70	.904	-2.64*
	前	44	4.02	.927	
8.了解自己觀念不一致或知行不一致的矛盾、衝突	後	44	3.59	1.127	1.35
	前	44	3.41	1.148	
9.得到解決問題的技巧或方法	後	44	4.20	1.069	3.85*
	前	44	3.68	.883	
10.傾訴困難與苦悶	後	44	4.82	.947	1.31
	前	44	4.66	.914	
11.得到支持及肯定	後	44	4.64	.892	1.31
	前	44	4.48	.876	

$p < .05$

### 三、督導對於當事人網路談話後實際得到協助與談話前希望得到協助的差異比較

使用成對樣本  $t$  檢定，比較督導認為當事人對於當事人網路談話後實際得到協助與談話前希望得到協助的期望是否相符，從表 4-4-3 可知，認為當事人在實際得到協助與期望得到協助普遍均相符合，除了在「能從多方面來考慮事情」與「得到解決問題的技巧或方法」比預期好，而在「增加解決困難的信心」較不如預期。

表 4-4-3 督導對於當事人網路談話後實際得到協助與談話前希望得到協助的差異比較

義務「張老師」對於當事人網路輔導後實際得到協助與談話前希望得到協助	網路談話前後	個數	平均數	標準差	t 值
1.減少擔心、焦慮或不安	後	44	4.66	.963	.00
	前	44	4.66	9.39	
2.了解內心深處的想法和感受	後	44	4.70	.904	.72
	前	44	4.65	.865	
3.能從多方面來考慮事情	後	44	4.66	.963	.74**
	前	44	4.39	.895	
4.對自己的能力、興趣、個性有更多、更深入的認識	後	44	4.11	.970	-.57
	前	44	4.18	1.063	
5.了解及接納別人與我不同的看法與做法	後	44	4.32	.857	-.57
	前	44	4.39	.868	
6.增加解決困難的信心	後	44	4.45	.975	-
	前	44	4.61	.970	
7.得到解決問題的知識或資源	後	44	4.39	.841	-1.85
	前	44	4.59	.948	
8.了解自己觀念不一致或知行不一致的矛盾、衝突	後	44	4.16	.914	-1.74
	前	44	4.32	.881	
9.得到解決問題的技巧或方法	後	44	4.55	1.022	2.03*
	前	44	4.32	.883	
10.傾訴困難與苦悶	後	44	5.00	.915	-.68
	前	44	5.07	.759	
11.得到支持及肯定。	後	44	5.14	.795	.27
	前	44	5.11	.784	

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$  \*\*\*  $p < .001$

### 第五節當事人、輔導員與督導對於輔導效果評估之比較

#### 一、當事人自評與義務「張老師」評估當事人網路輔導後實際得到協助的差異比較

使用獨立樣本  $t$  檢定，比較當事人自評與義務「張老師」評估當事人網路輔導後實際得到協助是否相符，從表 4-5-1 可知，除了在「增加解決困難的信心」、「得到解決問題的技巧或方法」與「得傾訴困難與苦悶」相符合，其他項目當事人自評實際得到協助均超出義務「張老師」的預期。

表 4-5-1 當事人自評與義務「張老師」評估當事人網路輔導後實際得到協助的差異比較

當事人自評與義務「張老師」評估當事人網路輔導後實際得到協助	當事人及義務「張老師」	個數	平均	標準差	t值
1.減少擔心、焦慮或不安	當事人	44	4.77	1.031	3.28***
	義務「張老師」	44	4.09	.910	
2.了解內心深處的想法和感受	當事人	44	4.82	1.263	3.86***
	義務「張老師」	44	4.05	.939	
3.能從多方面來考慮事情	當事人	44	4.73	1.301	5.01*
	義務「張老師」	44	3.64	.942	
4.對自己的能力、興趣、個性有更多、更深入的認識	當事人	44	4.43	1.371	5.05**
	義務「張老師」	44	3.36	1.241	
5.了解及接納別人與我不同的看法	當事人	44	4.36	1.348	2.27*
	義務「張老師」	44	3.80	1.250	
6.增加解決困難的信心	當事人	44	4.57	1.208	1.79
	義務「張老師」	44	4.18	.995	
7.得到解決問題的知識或資源	當事人	44	4.55	1.229	4.04*
	義務「張老師」	44	3.70	.904	
8.了解自己觀念不一致或知行不一致的矛盾、衝突	當事人	44	4.45	1.284	3.81***
	義務「張老師」	44	3.59	1.127	
9.得到解決問題的技巧或方法	當事人	44	4.45	1.266	1.28
	義務「張老師」	44	4.20	1.069	
10.傾訴困難與苦悶	當事人	44	5.11	1.061	1.59
	義務「張老師」	44	4.82	.947	
11.得到支持及肯定	當事人	44	5.07	.974	2.23*
	義務「張老師」	44	4.77	1.031	

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$  \*\*\*  $p < .001$

二、當事人自評與督導評估當事人網路輔導後實際得到協助的差異比較  
 使用  $t$  檢定，比較當事人自評與督導評估當事人網路輔導後實際得到協助是否相符，從表 4-5-2 可知，當事人自評實際得到協助均與督導的預期一致。

表 4-5-2 當事人自評與督導評估當事人網路輔導後實際得到協助的差異比較

當事人自評與督導評估當事人網路輔導後 實際得到協助	當事人及督 導	個數	平均 數	標準差	$t$ 值
1.減少擔心、焦慮或不安	當事人	44	4.77	1.031	.57
	督導	44	4.66	.963	
2.了解內心深處的想法和感受	當事人	44	4.82	1.263	.67
	督導	44	4.70	.904	
3.能從多方面來考慮事情	當事人	44	4.73	1.301	.37
	督導	44	4.66	.963	
4.對自己的能力、興趣、個性有更多、更深入的認識	當事人	44	4.43	1.371	1.55
	督導	44	4.11	.970	
5.了解及接納別人與我不同的看法與做法	當事人	44	4.36	1.348	.23
	督導	44	4.32	.857	
6.增加解決困難的信心	當事人	44	4.57	1.208	.57
	督導	44	4.45	.975	
7.得到解決問題的知識或資源	當事人	44	4.55	1.229	.88
	督導	44	4.39	.841	
8.了解自己觀念不一致或知行不一致的矛盾、衝突	當事人	44	4.45	1.284	1.48
	督導	44	4.16	.914	
9.得到解決問題的技巧或方法	當事人	44	4.45	1.266	-.47
	督導	44	4.55	1.022	
10.傾訴困難與苦悶	當事人	44	5.11	1.061	.70
	督導	44	5.00	.915	
11.得到支持及肯定。	當事人	44	5.07	.974	-.38
	督導	44	5.14	.795	

三、義務「張老師」評估與督導評估當事人網路輔導後實際得到協助的差異比較

使用  $t$  檢定，比較義務「張老師」評估與督導評估當事人網路談話後實際得到協助是否相符，從表 4-5-3 可知，義務「張老師」評估當事人實際得到協助均低於督導的預期，除了在「增加解決困難的信心」、「得到解決問題的技巧或方法」與「得傾訴困難與苦悶」是相符合。

表 4-5-3 義務「張老師」評估與督導評估當事人網路輔導後實際得到協助的差異比較

當事人自評與督導評估當事人網路輔導後實際得到協助	義務「張老師」及督導	個數	平均數	標準差	$t$ 值
1.減少擔心、焦慮或不安	義務「張老師」	44	4.09	.910	-3.61**
	督導	44	4.66	.963	
2.了解內心深處的想法和感受	義務「張老師」	44	4.05	.939	-3.77***
	督導	44	4.70	.904	
3.能從多方面來考慮事情	義務「張老師」	44	3.64	.942	-5.89***
4.對自己的能力、興趣、個性有更多、更深入的認識	義務「張老師」	44	3.36	1.241	-3.95***
	督導	44	4.11	.970	
5.了解及接納別人與我不同的看法與做法	義務「張老師」	44	3.80	1.250	-2.50*
	督導	44	4.32	.857	
6.增加解決困難的信心	義務「張老師」	44	4.18	.995	-1.37
	督導	44	4.45	.975	
7.得到解決問題的知識或資源	義務「張老師」	44	3.70	.904	-3.84***
	督導	44	4.39	.841	

「張老師」基金會						
		督導	44	4.66	.963	
8.了解自己觀念不一致或知行不一致的矛盾、衝突	義務「張老師」		44	3.59	1.127	-3.17**
		督導	44	4.16	.914	
9.得到解決問題的技巧或方法	義務「張老師」		44	4.20	1.069	-1.86
		督導	44	4.55	1.022	
10.傾訴困難與苦悶	義務「張老師」		44	4.82	.947	-.96
		督導	44	5.00	.915	
11.得到支持及肯定	義務「張老師」		44	4.64	.892	-2.93**
		督導	44	5.14	.795	

\* $p < .05$     \*\* $p < .01$     \*\*\*  $p < .001$

#### 四、當事人自評與義務「張老師」評估當事人網路輔導時對義務「張老師」感受的差異比較

使用  $t$  檢定，比較當事人自評與義務「張老師」評估當事人網路輔導時對義務「張老師」感受是否相符，從表 4-5-4 可知，當事人自評對義務「張老師」感受均高於義務「張老師」的預期，除了在當事人覺得自己是個有能力的人是相符合之外。而當事人自評對於談話感到熱切程度高於義務「張老師」的預期，當事人自評覺得談話有幫助程度高於義務「張老師」的預期，當事人自評對於唔談感到滿意程度高於義務「張老師」的預期，當事人自評期待繼續找這位義務「張老師」協助的程度也高於義務「張老師」的預期。

表 4-5-4 當事人自評與義務「張老師」評估當事人網路輔導時對義務「張老師」感受的差異比較

當事人自評與督導評估當事人網路輔導後實際得到協助	當事人及義務「張老師」	個數	平均數	標準差	t 值
一、1.我覺得義務「張老師」是（完全不可信任-完全可以信任）	當事人	44	5.23	8.31	3.71**
	義務「張老師」	44	4.68	.639	
二、2.在談話中，我覺得我是（完全不被關心-非常受到關心）	當事人	44	5.11	.920	2.10*
	義務「張老師」	44	4.77	.605	
二、3.在談話中，我覺得我是（完全不尊重-非常尊重）	當事人	44	5.34	.776	4.42***
	義務「張老師」	44	4.73	.694	
二、4.我覺得義務「張老師」對我的困擾（完全不了解-非常了解）	當事人	44	5.02	1.110	3.12**
	義務「張老師」	44	4.45	.791	
二、5.義務「張老師」的態度，使我覺得談我的困擾時（有所顧忌-毫無顧忌）	當事人	44	5.20	.878	4.43***
	義務「張老師」	44	4.45	.875	
二、6.在談話中，義務「張老師」使我覺得我是個（沒有能力的人-有能力的人）	當事人	44	4.66	.987	.85
	義務「張老師」	44	4.52	.731	
二、7.義務「張老師」和我談事情的時候，讓我覺得他（沒有完全站在我的立場-完全站在我的立場）	當事人	44	5.07	.925	3.36**
	義務「張老師」	44	4.48	.698	
二、8.我覺得義務「張老師」對於我所告訴他的事情（隨意的告訴別人-絕不會告訴別人）	當事人	44	5.55	.663	4.04***
	義務「張老師」	44	5.05	.714	
三、我對於來談話感到（完全不想來-非常熱切）	當事人	44	5.16	1.098	2.76**
	義務「張老師」	44	4.68	.829	
四、與「義務「張老師」」網路談話後，我覺得（完全沒有幫助-非常有幫助）	當事人	44	5.02	1.000	5.92***
	義務「張老師」	44	4.14	.734	

「張老師」基金會					
五、對於這一次網路晤談，我感覺（非常 不滿意－非常滿意）	當事人	44	5.09	.960	4.87***
	義務「張老 師」	44	4.32	.708	
六、期待繼續找這位「義務「張老師」」協助 （毫不期待－非常期待）	當事人	44	5.16	.888	4.29***
	義務「張老 師」	44	4.45	.848	

\* $p < .05$     \*\* $p < .01$     \*\*\*  $p < .001$

### 三、當事人自評與督導評估當事人網路輔導時對義務「張老師」感受的差異比較

使用  $t$  檢定，比較當事人自評與督導評估當事人網路談話時對義務「張老師」感受是否相符，從表 4-5-5 可知，當事人自評對義務「張老師」感受均與督導的預期相符合。而當事人自評對於談話感到熱切程度與督導的預期相符合，當事人自評覺得談話有幫助程度與督導的預期相符合，當事人自評對於晤談感到滿意程度與督導的預期相符合，當事人自評期待繼續找這位義務「張老師」協助的程度也與督導的預期相符合。

表 4-5-5 當事人自評與督導評估當事人網路談話時對義務「張老師」感受的差異比較

當事人自評與督導評估當事人網路談話時對義務「張老師」感受	當事人及督導	個數	平均數	標準差	t 值
二、1.我覺得義務「張老師」是（完全不可信任—完全可以信任）	當事人	44	5.23	.831	.63
	督導	44	5.14	.765	
二、2.在談話中，我覺得我是（完全不被關心—非常受到關心）	當事人	44	5.11	.920	-.39
	督導	44	5.18	.756	
二、3.在談話中，我覺得我是（完全不尊重—非常尊重）	當事人	44	5.34	.776	1.16
	督導	44	5.16	.680	
二、4.我覺得義務「張老師」對我的困擾（完全不了解—非常了解）	當事人	44	5.02	1.110	.50
	督導	44	4.93	.873	
二、5.義務「張老師」的態度，使我覺得談我的困擾時（有所顧忌—毫無顧忌）	當事人	44	5.20	.878	1.20
	督導	44	5.00	.747	
二、6.在談話中，義務「張老師」使我覺得我是個（沒有能力的人—有能力的人）	當事人	44	4.66	.987	-.53
	督導	44	4.75	.651	
二、7.義務「張老師」和我談事情的時候，讓我覺得他（沒有完全站在我的立場—完全站在我的立場）	當事人	44	5.07	.925	.52
	督導	44	4.98	.792	
二、8.我覺得義務「張老師」對於我所告訴他的事情（隨意的告訴別人—絕不會告訴別人）	當事人	44	5.55	.663	1.96
	督導	44	5.27	.544	
三、我對於來談話感到（完全不想來—非常熱切）	當事人	44	5.16	1.098	.83
	督導	44	5.02	.762	
四、與「義務「張老師」」網路談話後，我覺得（完全沒有幫助—非常有幫助）	當事人	44	5.02	1.000	2.10*
	督導	44	4.70	.878	
五、對於這一次網路晤談，我感覺（非常不滿意—非常滿意）	當事人	44	5.09	.960	2.01
	督導	44	4.82	.922	
六、期待繼續找這位「義務「張老師」」協助（毫不期待—非常期待）	當事人	44	5.16	.888	.68
	督導	44	5.07	.846	

\* $p < .05$

六、義務「張老師」評估與督導評估當事人網路輔導時對義務「張老師」感受的差異比較

使用  $t$  檢定，比較義務「張老師」評估與督導評估當事人網路談話時對義務「張老師」感受是否相符，從表 4-5-6 可知，義務「張老師」評估當事人對義務「張老師」感受均低於督導的預期，除了在當事人覺得自己是個有能力的人，及覺得義務「張老師」對於當事人所告訴他的事情不會告訴別人是相符合之外。而義務「張老師」評估當事人對於談話感到熱切程度低於督導的預期，評估當事人覺得談話有幫助程度低於督導的預期，評估當事人對於晤談感到滿意程度低於督導的預期，評估當事人期待繼續找這位義務「張老師」協助的程度也低於督導的預期。

表 4-5-6 義務「張老師」評估與督導評估當事人網路輔導時對義務「張老師」感受的差異比較

義務「張老師」評估與督導評估當事人 網路輔導時對義務「張老師」感受	義務「張老 師」及督 導	個 數	平均 數	標準差	$t$ 值
二、1.我覺得義務「張老師」是 (完全不可信任—完全可以信任)	義務「張老師」	44	4.68	.639	-3.02**
	督導	44	5.14	.765	
二、2.在談話中，我覺得我是 (完全不被關心—非常受到關心)	義務「張老師」	44	4.77	.605	-2.73**
	督導	44	5.18	.756	
二、3.在談話中，我覺得我是 (完全不尊重—非常尊重)	義務「張老師」	44	4.73	.694	-3.10**
	督導	44	5.16	.680	
二、4.我覺得義務「張老師」對我的困擾 (完全不了解—非常了解)	義務「張老師」	44	4.45	.791	-3.10**
	督導	44	4.93	.873	
二、5.義務「張老師」的態度，使我覺得 談我的困擾時(有所顧忌—毫無顧忌)	義務「張老師」	44	4.45	.875	-3.33**
	督導	44	5.00	.747	
二、6.在談話中，義務「張老師」使我 覺得我是個(沒有能力的人—有能力的人)	義務「張老師」	44	4.52	.731	-1.65
	督導	44	4.75	.651	
二、7.義務「張老師」和我談事情 的時候，讓我覺得他(沒有完全站在 我的立場—完全站在我的立場)	義務「張老師」	44	4.48	.698	-3.40**
	督導	44	4.98	.792	

「張老師」基金會						
二、8.我覺得義務「張老師」對於我所告訴他的事情（隨意的告訴別人－絕不會告訴別人）	義務「張老師」	44	5.05	.714	-1.57	
	督導	44	5.27	.544		
三、我對於來談話感到（完全不想來－非常熱切）	義務「張老師」	44	4.68	.829	-2.41*	
	督導	44	5.02	.762		
四、與「義務「張老師」」網路談話後，我覺得（完全沒有幫助－非常有幫助）	義務「張老師」	44	4.14	.734	-4.45***	
	督導	44	4.70	.878		
五、對於這一次網路晤談，我感覺（非常不滿意－非常滿意）	義務「張老師」	44	4.32	.708	-3.32**	
	督導	44	4.82	.922		
六、期待繼續找這位「義務「張老師」」協助（毫不期待－非常期待）	義務「張老師」	44	4.45	.848	-4.20***	
	督導	44	5.07	.846		

\* $p < .05$     \*\* $p < .01$     \*\*\*  $p < .001$

## 第六節 當事人網路談話後實際得到協助與當事人求助態度之相關

### 一、當事人在網路談話後實際得到協助與當事人求助態度之相關

從表 4-6-1 可知，當事人網路談話後實際得到協助與當事人的求助態度均無相關存在，而在當事人網路談話後實際得到協助項目之間，均有中高程度的正相關。

表 4-6-1 當事人在網路談話後實際得到協助與當事人求助態度之相關

項目	看法	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.
當事人對心理輔導專家談話的看法	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.減少擔心、焦慮或不安	.048	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.了解內心深處的想法和	-.155	.628***	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.能從多方面來考慮事情	-.005	.646***	.833***	1	-	-	-	-	-	-	-	-
4.對自己的能力、興趣、個性有 更多、更深	.007	.647***	.812***	.903***	1	-	-	-	-	-	-	-
5.了解及接納別人與我 不同的看法	-.102	.663***	.818***	.880***	.882***	1	-	-	-	-	-	-
6.增加解決困難的信心	.008	.647***	.862***	.796***	.859***	.826***	1	-	-	-	-	-
7.得到解決問題的知識或 資源	-.008	.724***	.860***	.794***	.851***	.846***	.867***	1	-	-	-	-
8.了解自己 觀念不一致 或知行不一 致的矛盾、 衝突	-.160	.589***	.841***	.842***	.877***	.842***	.804***	.812***	1	-	-	-
9.得到解決問題的 技巧或 方法	-.099	.669***	.853***	.826***	.822***	.868***	.861***	.913***	.843***	1	-	-

10.傾訴困難 與苦悶	.078	.322***	.710***	.596***	.605***	.588***	.692***	.683***	.576***	.653***	1	-
11.得到支持 及肯定	.104	.479***	.805***	.749***	.796***	.689***	.816***	.765***	.718***	.710***	.847***	1

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$  \*\*\*  $p < .00$

## 二、「當事人基本資料」、「談話前希望得到協助」、「求助態度」、「談話後實際得到協助」與「談話時對義務張老師的感受」的相關分析

從表4-6-2可知，除了「談話前希望得到協助」、「談話後實際得到協助」與「談話時對義務張老師感受」有中度正相關，晤談次數與「談話後實際得到協助」有中度正相關，其他變項間皆無相關。

表 4-6-2 相關分析摘要表

	1.個案性 別	2.個案年 齡	3.晤談次 數	4.個案網 路談話前 希望得到 協助	5.個案對 心理輔導 專家談話 的看法	6.個案網 路談話後 實際得到 協助	7.個案網路 談話時對義 務張老師感 受
1.	1						
2.	.191	1					
3.	-.209	.235	1				
4.	-.113	.099	.111	1			
5.	-.049	.233	.244	.101	1		
6.	-.139	.117	.358*	.539***	-.036	1	
7.	-.162	.079	.177	.603***	.232	.788***	1

第七節當事人的求助態度與「談話前希望得到協助」在「談話後實際得到協助」的分析

一、當事人對於「談話後實際得到協助」與「談話前希望得到協助」的差異比較

使用 *t* 檢定，比較當事人對於「談話後實際得到協助」與「談話前希望得到協助」是否相符，從表 4-7-1 可知，當事人在「網路談話後實際得到協助」與「網路談話前希望得到協助」均相符合。

表4-7-1 當事人對於網路談話後實際得到協助與談話前希望得到協助的差異比較

網路談話前後	個數	平均數	標準差	<i>t</i> 值
後	44	51.32	11.859	-1.57
前	44	53.82	9.799	

二、當事人的求助態度與「個案網路談話前希望得到協助」在「個案網路談話後實際得到協助」的迴歸分析

如表 4-7-2 所示，分別將「求助態度」與「談話前希望得到協助」兩個變項同時投入，結果顯示只有「談話前希望得到協助」可有效預測「談話後實際得到協助」，而「求助態度」則沒有。亦即，當事人在「談話前希望得到協助」越高，則在「談話後實際得到協助」也越高。

表 4-7-2 迴歸分析摘要法

步驟	變項	<i>B</i>	<i>SE</i>	<i>B</i>
1	個案對心理輔導專家談話的看法	-.176	.252	-.091
2	個案網路談話前希望得到協助	.664***	.159	.549
	截距	23.318	13.408	

$R^2 = .299, n = 44$

\**p* < .05 \*\**p* < .01 \*\*\**p* < .001

## 第五章 討論與建議

本研究結果探討網路輔導當事人的求助態度，以及從當事人、義務「張老師」及督導分別對輔導效果的看法。本章分為三節，第一節為研究討論，綜合研究與文獻進行對話，接著於第二節提出本研究之貢獻，第三節提出建議與研究限制，提供未來相關研究方向。

### 第一節 討論與結論

從本研究資料統計結果發現，網路輔導的當事人之求助態度是正向的。當事人接受網路輔導前希望得到的協助普遍都偏高，當事人在網路輔導後實際得到的協助普遍都偏高，不同年齡的當事人在網路談話後實際得到協助上都一樣。大多晤談次數較多的當事人均較第一次晤談後實際得到協助還多。不同晤談主題的當事人在網路談話後感受到獲得協助程度沒有差異。當事人在實際得到協助與期望得到協助普遍均相符合，當事人自評實際得到協助均超出義務「張老師」的預期，當事人自評實際得到協助均與督導的預期一致，義務「張老師」評估當事人實際得到協助均低於督導的預期。針對上述研究結果提出討論如下。

#### 一、使用網路輔導現況

本研究發現當事人背景以女性為最多（97.7%）、19-24 歲為多（38.6%）、以大學學歷最多（72.7%）、多為學生（62.4%）、幾乎未婚（95.5%）、來談問題部分，前三者為人際關係（29.1%）、自我、人生觀問題（16.5%）、情感問題（11.4%）。以一次晤談次數為最多（佔 34.1%）、晤談時間以 31-60 分最多（佔 54.5%）。

這與林朝誠（2001）調查使網路心靈診所的結果相似，他發現女性佔 71.9%，平均年齡為 25.4 歲，平均教育年數為 14.5 年。本研究結果發現使用網路求助的對象有更為年輕之趨勢。

比較台北「張老師」中心網路輔導服務月報表分析，於研究期間 104 年 8 月至 105 年 2 月，共有 750 人次使用者，其中女性有 600 人次（佔 80%），但年齡則以 25-30 為 259 人次最多（佔 34.5%）、未婚最多為 699 人次（佔 93.2%），前三項來談問題分別為自我與人生觀（細項為自我探索最高、自我價值次之）、人際問題次之（其中細項為同事間溝通為多、同學次之）、家庭問題再次之（細項問題為親子最高、手足次之）。可見整體樣本仍以年輕、女性、有大學學歷者選擇用網路輔導為多，但配合研究者以學生高。

本研究與張德聰等（2001）調查結果相較，這與 15 年前的網路輔導求助者的差異比較，發現求助問題相似，兩者最高的求助問題皆為人際問題與情感問題，當事人學歷有上升趨勢，2001 年以大專為最高（39%），目前大學學歷已占八成；女性求助更多，從 67% 增加為 97.7%，年齡、婚姻狀態則相同，19-24 歲、未婚為主要使用族群。

#### 二、求助態度

在本研究中發現網路當事人的求助態度與其他方式求助的當事人都是正向的求助態度。當事人對心理輔導專家談話的看法中，除了「我很欽佩一個人可以克服他自己心理上的困擾，不用去找心理輔導專家」傾向不同意之外，其他均傾向同意。也就是網路輔導當事人對於求助態度是偏正向、願意求助接受心理輔導。本研究並未發現過去研究提出當事人容易因為匿名、虛擬性等特性，而提出匿名性亦可能降低求助當事人的責任感或求助問題的真實性，亦即網路所具有之高匿名與低承諾之特質（吳筱玫，2003），而不利於諮商效果之達成。王雯華（2012）

「張老師」基金會  
研究提出國中生的求助態度有一半不是正向、積極，其發現若有心理困擾，約有四成的國中生願意尋求網路諮商（39.6%）或將嘗試尋求網路諮商（38.7%），還會鼓勵有心理困擾的親朋好友尋求網路諮商（35.5%），但有五成的國中生表示未來若有心理困擾時，不一定會尋求網路諮商（53.8%），網路諮商也不是其首選（50.8%）。

部分研究與本結果相同，例如郝志紅、梁寶勇（2007）、Lan, Chu-Mei（2013）、黃芸瑩（2015）等研究，提出當事人求助網路輔導的求助態度是偏向積極、正向。Maples & Han（2008）提出使用網路諮商雖然不能希望當事人的誠實性提高，但因為網路諮商時通常不需要與諮商員面對面，當事人的防衛性和脆弱感都會降低，在建立信任諮商關係前，對一個完全陌生的人傾吐問題是非常困難的，網路諮商可以減少這層困難。可見，使用者對信任「張老師」輔導工作有更加提升。相較張德聰等（2001）當事人求助心態以好奇、探測、防衛較高、負面情緒直接、容易斷然離線等狀況，本研究發現當事人對於求助「張老師」求助態度為正向，且輔導談話前對輔導效果期待偏高，顯示當事人求助態度已與15年前有很大差異，可見「張老師」網路輔導服務耕耘15年已給予民眾很大信心與良好形象。過去針對機構內研究，願意尋求「張老師」協助的比例，已由14.74%（張德聰，1995）提升至21.5%（張德聰，2014）。

### 三、接受輔導前希望獲得協助與輔導後感受到的協助

本研究利用輔導前、輔導後填寫問卷，可了解當事人對網路即時輔導期待與實際或的協助看法，研究發現，當事人接受網路輔導前希望得到的協助普遍都偏高，其中尤以「了解內心深處的想法和感受」、「傾訴困難與苦悶」與「得到支持及肯定」為最高。也就是當事人求助網路輔導之前，最高的期待是被了解、傾訴與被支持。輔導員評估當事人網路輔導前希望得到的協助普遍都略高，尤以「減少擔心、焦慮或不安」、「了解內心深處的想法和感受」、「得到解決問題的知識或資源」、「傾訴困難與苦悶」與「得到支持及肯定」等五項。督導評估當事人網路輔導前希望得到的協助普遍都偏高，其中尤以「傾訴困難與苦悶」與「得到支持及肯定」為最高。也就是輔導員的評估正確、能涵及當事人的期待。當事人在網路輔導後實際得到的協助普遍都偏高，其中尤以「傾訴困難與苦悶」與「得到支持及肯定」為最高。輔導員評估當事人網路輔導後實際得到協助以「減少擔心、焦慮或不安」、「了解內心深處的想法和感受」、「增加解決困難的信心」、「得到解決問題的知識或資源」、「傾訴困難與苦悶」與「得到支持及肯定」等為高。許維素等（2010）發現網路諮商初次談話與工作同盟、諮商滿意度有正相關，但是談話結束後就無相關，該研究指出當事人如何知覺網路即時諮商員的效能與向度還需要進一步探討。

本研究發現不同年齡的當事人在當事人網路談話後實際得到協助上都一樣。大多晤談次數較多的當事人均較第一次晤談後實際得到協助還多，這部分與許維素等人（2010）研究有所不同。可見，增加輔導次數對當事人幫助是更多的。單次輔導時間的長短並不影響當事人感受到獲得協助的程度，但在「傾訴困難與苦悶」上則晤談時間61分鐘以上較30分鐘以下實際得到協助還多。

本研究發現不同晤談主題的當事人在當事人網路談話後感受到獲得協助程度沒有差異。當事人在實際得到協助與期望得到協助普遍均相符合，除了在「了解及接納別人與我不同的看法與做法」與「了解自己觀念不一致或知行不一致的矛盾、衝突」較不如預期。輔導員認為當事人在實際得到協助與期望得到協助普遍均相符合，除了在「能從多方面來考慮事情」、「增加解決困難的信心」與「得到解決問題的技巧或方法」比預期好，而在「得到解決問題的知識或資源」較不如預期。顯示輔導員自評在協助當事人解決問題上較低。督導認為當事人在實際得到

「張老師」基金會協助與期望得到協助普遍均相符合，除了在「能從多方面來考慮事情」與「得到解決問題的技巧或方法」比預期好，而在「增加解決困難的信心」較不如預期。

整體來說，當事人自評實際得到協助均超出義務「張老師」的預期，除了在「增加解決困難的信心」、「得到解決問題的技巧或方法」與「得傾訴困難與苦悶。」是相符合之外。當事人自評實際得到協助均與督導的預期一致，義務「張老師」評估當事人實際得到協助均低於督導的預期。

這與過去研究張德聰（1985）輔導效果一致，顯示網路輔導與面對面輔導的輔導效果評估，輔導員皆有低估自己輔導效果之傾向，當事人的評估與督導評估接近。顯示，督導對輔導員的督導工作可以提供輔導員檢視自己的機會。

過去國內外研究 Stiles & Snow（1984）、李煒斌、陳慶福與王智弘等（2008）、林瑞吉（1997）等研究結果相同，當事人的評估晤談感受皆高於輔導員。根據張德聰（1985）研究結果，在期望得到的協助，當事人評量多數超過輔導員的評量，這與本次研究結果一致，張德聰（1985）依其研究結果推論「問題解決」功能明確顯示未能達到當事人的期望，可能是輔導員訓練偏重同理心訓練。「張老師」基金會近 20 年在輔導員儲備訓練中加強「解決問題諮商模式」架構，強化了輔導員協助當事人解決問題的能力。本研究結果顯示輔導員自己更能評估當事人有獲得「得到解決問題的技巧或方法」。同時本次研究發現輔導員的輔導效果非相關科系與否並沒有差異，可見相關科系背景者受訓後並不影響輔導效果，張德聰（1985）發現輔導員隨其性別、年齡、服務年資、學歷等不同人文變項輔導效果有顯著差異，在本研究中並沒有差異。

#### 四、輔導感受評估

本研究結果發現當事人網路輔導時對義務「張老師」的感受有偏高的正向感受，除了當事人「覺得自己是個有能力的人」略低之外。當事人對於談話感到熱切程度偏高，覺得談話有幫助程度偏高，對於晤談感到滿意程度偏高，期待繼續找這位輔導員協助的程度也偏高。可見，網路輔導依然與當事人可以建立信任關係。過去有部分文獻提出，網路的匿名與訊息不足，會造成社會臨場感（social presence）的降低，特別是情緒感受度的降低（蔡珮，1995），對於諮商專業人員與當事人的情感互動造成限制，凡此皆可能不利於諮商關係的建立與維持。

本研究發現，以輔導員評估當事人網路輔導時對輔導員感受而言，均有略高的正向感受，尤以覺得輔導員能保密為最高。輔導員評估當事人對於談話感到熱切程度略高，評估當事人覺得談話有幫助程度略高，評估當事人對於晤談感到滿意程度略高，評估當事人期待繼續找同一位輔導員協助的程度也略高。以督導評估當事人網路輔導時對該輔導員的感受而言，均有偏高的正向感受，督導評估當事人對於談話感到熱切程度偏高，評估當事人覺得談話有幫助程度略高，評估當事人對於晤談感到滿意程度略高，評估當事人期待繼續找這位輔導員協助的程度也偏高。過去許多研究支持當事人對網路諮商有良好滿意度（許維素等，2010；李偉斌，2002；林世鴻，2003；張勻銘，2004；Cohen & Kerr，1998；Leibek，2006）。

本研究發現當事人自評對輔導員感受均高於輔導員的預期，除了在當事人覺得自己是個有能力的人是相符合之外，而當事人自評對於談話感到熱切程度高於輔導員的預期，當事人自評覺得談話有幫助程度高於輔導員的預期，當事人自評對於晤談感到滿意程度高於輔導員的預期，當事人自評期待繼續找這位輔導員協助的程度也高於輔導員自身的預期。

當事人自評對輔導員感受均與督導的預期相符合。而當事人自評對於談話感到熱切程度與督導的預期相符合，當事人自評覺得談話有幫助程度與督導的預期相符合，當事人自評對於晤談感到滿意程度與督導的預期相符合，當事人自評期待繼續找該輔導員協助的程度也與督導的預期相符合。輔導員評估當事人對輔導員感受均低於督導的預期，除了在當事人覺得自己是個有能力的人，及覺得輔導員對於當事人所告訴他的事情不會告訴別人是相符合之外。而輔導員評估當事人對於談話感到熱切程度低於督導的預期，評估當事人覺得談話有幫助程度低於督導的預期，評估當事人對於晤談感到滿意程度低於督導的預期，評估當事人期待繼續找這位輔導員協助的程度也低於督導的預期。

Katherine M. H., Markie L. C. B., and Jennifer H. M. (2015) 提出網路治療要能處理高風險個案及預防潛在客戶抱怨的核心關鍵，即是治療師要能建立治療關係。Dennis & Charles (2015) 指出，如果當事人在治療中知覺到較真實的人際關係時，當事人與治療師都會將治療進展評估的較高。每一個治療師的當事人之間，對於真實關係的評估（治療者評估或當事人評估）與治療成效都無關（當事人評估的或治療師評估的）。當治療師知覺到較真實的人際關係時，普遍會將治療進展評估的較低。這對於網路輔導是否也是如此，仍值得進一步探討。

至於當事人感受到自己較沒有能力部分，Mitchell 與 Murphy (1998) 採用焦點解決取向與敘事治療取向作為治療性電子郵件的理論基礎，是否這樣優勢觀點取向更能提升當事人對己身能力的，有待進一步研究。

#### 五、當事人求助態度與輔導效果感受相關

當事人網路談話後實際得到協助與當事人對心理輔導專家談話的看法均無相關存在，而在當事人網路談話後實際得到協助項目之間，均有中高程度的正相關。

這是國內研究首次針對真實網路即時輔導的當事人、輔導員來評估其輔導滿意度、效果，並非針對研究需要而招募、模擬或配對設計，採取在真實、主動求助情境下實施。顯示對於當事人願意積極、正向求助，儘管是虛擬、匿名、高隱私的網路環境，依然可以對於正向求助態度的當事人達到輔導效果。Richards 與 Viganó (2013)認為網路諮商與面對面諮商是同樣有效果的，仍需要更有力的實證證據，來建立效能和效率，並進一步了解獨特的中介和促進的變項。

## 第二節 研究貢獻與限制

本研究主要針對網路輔導以線上即時通訊進行輔導方式進行研究，研究設計採取個案輔導前、後，搜集資料予以分析；除了個案自陳填寫問卷資料外，更採取不同研究對象意見進行比對，包括輔導員與督導，將三者資料進予以分析。茲提出本研究之主要貢獻與限制。

### 一、研究貢獻

根據研究討論以及文獻回顧對話，提出本研究貢獻，說明如下：

#### (一)、年輕、單身女性、學生是網路即時輔導族群主要使用者

女性較男性更多使用網路即時輔導求助，來談問題前三項來談問題分別為自我與人生觀（細項為自我探索最高、自我價值次之）、人際問題次之（其中細項為同事間溝通為多、同學次之）、家庭問題再次之（細項問題為親子最高、手足次之）。一般而言，女性求助比男性多是普遍常態，在網路世界中，此現象依然一致。

#### (二)、使用網路接受輔導的當事人具有正面的求助態度

使用網路輔導的當事人具有正向的求助態度，對於心理專業人員是可以信任的。雖然本研究的輔導員未全部具備心理師證照，但是機構的專業訓練與品牌，依然可以讓當事人信任輔導員、且前來求助。

#### (三)、當事人接受網路輔導前希望得到的協助，以「了解內心深處的想法和感受」、「傾訴困難與苦悶」與「得到支持及肯定」為最高

網路輔導的當事人有抒發情緒之需求，也希望透過接受輔導能被輔導員了解心情，並且希望從輔導員獲得支持。

#### (四)、晤談次數較多的當事人均較第一次晤談後實際得到協助還多

網路即時輔導不侷限單次輔導，延長輔導次數對當事人幫助更多，輔導員應繼續邀請當事人連續接受輔導。

#### (五)、當事人最滿意在網路即時談話受到了解、支持與肯定

當事人在網路輔導後實際得到的協助普遍都偏高，其中尤以「傾訴困難與苦悶」與「得到支持及肯定」為最高。當事人對網路即時談話有高度的滿意度，期待繼續找這位輔導員協助的程度也偏高，顯示網路即時輔導能夠建立關係同盟、可以建立信任輔導關係。也可見輔導員接受同理心與關懷等訓練，能夠適時提供當事人情感支持與接納，網路即時輔導員對當事人展現的溫暖、關懷、支持與接納態度對當事人來說仍是最重要的。

#### (六)、當事人與督導對輔導效果評估較接近，輔導員則較當事人低估輔導效果

整體來說，當事人自評實際得到協助均超出義務「張老師」的預期，除了在「增加解決困難的信心」、「得到解決問題的技巧或方法」與「得傾訴困難與苦悶。」是相符合之外。當事人自評實際得到協助均與督導的預期一致，輔導員評估當事人實際得到協助均低於督導的預期。

#### (七)、當事人在實際得到協助與期望得到協助差異之處

在「了解及接納別人與我不同的看法與做法」與「了解自己觀念不一致或知行不一致的矛盾、衝突」較不如預期。這是網路即時輔導員需要在核對談話目標與問題概念化時在更加留意當事人需求之處，也是輔導歷程中協助當事人「了解問題」此一階段中要更多停留與協助當事人探索。

「張老師」基金會

#### (八)、輔導員認為當事人在實際得到協助與期望得到協助差異之處

多數項目上均相符合，除了在「能從多方面來考慮事情」、「增加解決困難的信心」與「得到解決問題的技巧或方法」比預期好，而在「得到解決問題的知識或資源」較不如預期。顯示，輔導員的處遇中仍需要加強解決問題的策略。

### 二、研究限制

本研究之限制包括樣本數的有限，網路當事人的族群也在單一機構中邀請，不一定適用推論其他網路平台的使用族群。輔導員與督導以擔任「義務張老師」義務職為主，無法推論其他專業人員或其他單位輔導員。本研究以即時通的方式進行網路輔導，已不適合推論其他網路方式的輔導服務型態。本研究採取量表問卷供當事人、義務「張老師」與督導填寫，僅能對於搜集到的量化數字進行分析，未來建議能徵詢當事人同意分析其與輔導員的對話逐字稿，更能進一步從質化資料分析網路當事人談話感受與輔導效果。

### 第三節 建議

本節根據本研究結論與討論，提出下列建議如下。

#### 一、針對提供網路輔導服務的機構、輔導員之建議：

##### （一）網路輔導員的處遇與技術

了解當事人需要網路即時談話的心理需求，當事人在「傾訴困難與苦悶」與「得到支持及肯定」的需求最高，網路輔導的輔導員需要與一般傳統晤談使用尊重、接納、支持、情緒反映與同理新等技術，協助當事人情緒紓解、感受到被支持。

本研究結果顯示在實際得到幫助的程度，輔導員與當事人的期望有差距，優先順序不同，因此建議在網路即時對話中，輔導員核對求助目標需要更精準，尤其當事人對於「了解及接納別人與我不同的看法與做法」與「了解自己觀念不一致或知行不一致的矛盾、衝突」，需要多加協助當事人，可以對當事人談話需求予以排序（Ranking）。這是網路即時輔導員需要在核對談話目標與問題概念化時在更加留意當事人需求之處，建議輔導員在關係建立關係後，在協助當事人「了解問題」階段，進行更多討論與探索。

##### （二）網路輔導員的理論訓練

建議在網路輔導員的儲備訓練課程仍要著重同理心的基礎訓練，此外，仍著重要當事人問題概念化，談話目標確認，還有解決問題的方法與技巧的訓練，以協助當事人在解決問題的方向、技巧知識或資源等更能提供其所需的協助。

其次，本研究發現網路當事人普遍低估「自己是有能力的人」，建議在輔導員的在職訓練增加賦能取向，提升當事人能力感。過去亦有相同文獻提出對於網路諮商適用的焦點解決短期治療理論、敘事治療理論，建議網路輔導員除了以同理心、解決問題模式訓練為基礎，在職訓練應輔以後現代理論加強，以期更賦能當事人，提升當事人之優勢、能力與資源。

##### （三）網路輔導之督導工作

輔導效果當事人的評估都高於輔導員的評估，顯示雙方均肯定輔導效果，督導的評估接近當事人自身的評估。因此，網路督導應該要更加善用網路即時通訊的便利，督導平日督導工作即可透過即時對話留下文字，與輔導員做更精微的討論，利用即時文字的逐字稿進行個別督導工作，以協助輔導員更調整輔導技術。除平日各班的督導之外，建議網路輔導員的續聘、選任工作，亦可採取輔導員接案之對話文字逐字稿作為機構評估之選用。當事人研討部分也可以採用即時文字對話資料來進行研討，更能掌握網路當事人談話特性與互動關係。

##### （四）機構對輔導效果與滿意度之評估工作

建議可將評估輔導效果的十一題項，常設於網路輔導平台，請當事人一結束下線之前填寫對本次談話的滿意度，作為督導與機構了解服務品質之根據。同時，也邀請輔導員結束談話後立即於網頁上自評。透過當事人自評，督導再找該輔導員適時督導。藉由每次網路輔導的談話的三方評估，可以提供機構進行平時評鑑工作與了解網路輔導服務品質。

##### （五）針對接受網路輔導當事人提供其常見求助問題之心理健康預防文章

使用「張老師」基金會的網路輔導多為未婚大學女性，建議機構網站上除了提供個別輔導予當事人外，宜多增加對「自我與人生觀」、「人際問題」與「家庭問題」之相關文章，提供當事人瀏覽，推廣健康的觀念，對於相似困境可以提出相關對策參考。

#### 四、 針對未來相關研究之建議

本研究之樣本不足，推論有限，雖然網路搜集問卷一般都在 10%左右，前測問卷搜集較多，但輔導結束後要讓當事人再次願意填寫問卷，回收率低。受試族群普遍為高學歷女性，不適用推論其他背景者。從本研究之限制提供相關建議與未來研究參考：

(一) 增加受試樣本，提升網路填答設計

於網路蒐集資料回收率不高，如何提高網路使用者願意填答，仍需要多加設計，尤其是樣本代表性，未來研究除了樣本量的提高，不同人文變項方能有足夠樣本進行細部分析。

(二) 降低督導與輔導員被測驗之干擾

在研究過程中如何增加說明，避免引發輔導員對於被評量之焦慮，提升其填答意願，也是在研究實施的行政上要更審慎與仔細說明。

(三) 質性研究資料與研究方法的多元

即時通訊軟體的好處即是留下完整對話文字，輔導員不用再花時間進行對話回憶錄、事後錄音逐字謄寫，未來研究若能取得當事人、輔導員與機構，三方同意進行即時通訊的文字與內容分析，對於網路輔導進行的文字特性、關係互動與口語技術，以及輔導歷程會有更多貢獻、了解。研究方法上，也可以增加混合研究的設計，除了本研究採取前、後測之外，增加質性研究方法，邀請輔導員、督導進行質性訪談或焦點團體訪談，進一步了解輔導員、督導對於輔導效果評估的想法。

參考文獻

(一) 中文部分：

- 才頌潔 (2006)。精神障礙者的諮商需求與網路諮商求助意願之調查研究 (未出版碩士論文)。彰化師範大學：彰化市。
- 王沂钊 (2001) 輔導教師如何介入學生之網路叻迷行為，學生輔導，74，58-67。
- 王郁文 (2001) 大學生網際網路使用行為，性別，社會焦慮與網路諮商意願，生活適應問題接受網路諮商意願之研究 (未出版碩士論文)，政治大學，台北市。
- 王智弘 (2003) 網路諮商、網路學習與網路督導：學校輔導人員專業發展之趨勢，學生輔導，86，120-131。
- 王智弘 (2004)。運用網路以因應青少年網路問題行為。2004 青少年網際網路使用相關問題與防治對策研討會。嘉義縣，中正大學。民93年6月8日，取自<http://www.heart.net.tw/paper10.shtml>。
- 王智弘、李偉斌、陳慶福 (2002)。網路即時諮商中工作同盟、晤談感受與諮商員口語反應之歷程分析。2002 諮商心理與輔導專業學術研討會，政治大學，台北市。
- 王智弘、林清文、劉淑慧、楊淳斐、蕭宜綾 (2002)。台灣地區網路諮商發展現況與倫理議題研究。台灣心理治療學會第一屆第二次會員大會暨學術研討會，台北市。
- 王智弘、林清文、劉淑慧、楊淳斐、蕭宜綾 (2007)。台灣地區網路諮商網路輔導服務發展之調查研究，教育心理學報，39 (3)，395-412 頁。
- 王智弘、楊淳斐 (2001) 網路諮商中可行之理論取向與實務技巧，輔導季刊，37 (4)，20-27。
- 王雯華 (2012)。國中生尋求網路諮商之行為意圖研究-以計劃行為理論為例 (未出版碩士論文)。臺灣師範大學：台北市。
- 王嘉琪 (2010)。大學生憂鬱情緒、自尊、污名化、自我揭露與求助態度之關係 (未出版碩士論文)。臺灣師範大學：台北市。
- 台灣網路資訊中心 (2015)，台灣上網人口達 1883 萬人 上網率 80.3%。  
<http://www.chinatimes.com/realtimenews/20150827004663-260412>
- 白雅美、林朝誠、陳震宇、劉嘉逸 (2000)。網路諮商當事人特質初探—「心靈診所」經驗。2000 諮商專業發展學術研討會，臺灣師範大學，台北市。
- 朱娟瑩 (1986)。我國大學生求助態度與求助行為之研究 (未出版碩士論文)。政治大學：台北市。
- 余德慧 (1976) 張老師的甄選，張老師簡訊，第 61 期至 79 期合訂本，694-697,723-725.
- 吳倩儀 (2004)。網路團體諮商方案對國小高年級害羞兒童輔導效果之研究 (未出版碩士論文)，台南教育大學：臺南市。
- 吳筱玫 (民92)。網路傳播概論。台北：智勝文化。
- 李柏英(1985)。大學生之求助態度與求助行為及其相關變項 (未出版碩士論文) 台灣大學：台北市。
- 李偉斌 (2010)。網路即時諮商中工作同盟晤談感受與諮商員口語反應之歷程分析 (未出版碩士論文)。屏東大學：屏東市。
- 李偉斌、陳慶福、王智弘 (2008)。網路即時諮商與晤談諮商中助人技巧、工作同盟與晤談感受之研究。教育心理學報，40 (1)，1-22。
- 卓翠玲 (2007)。人際困擾當事人接受網路即時諮商之研究 (未出版碩士

- 「張老師」基金會  
論文)。高雄師範大學：高雄市。
- 林世鴻(2003)大專生電子郵件諮商中個案特性，諮商員口語反應與諮商滿意度之分析(未出版碩士論文)。國立台中師範學院，台中市。
- 林幸台(1979)。大學生求助態度之研究。**輔導學報**，2，155-171頁。
- 林朝誠(2001)。**誰在用「心」上網 - 探討心理衛生網路資源的使用族群**。取自 <http://www.heart.net.tw/paper5.ppt>。
- 洪菱(2013)大學生成人依附風格與求助態度－以知覺的社會支持、社會污名、自我污名為中介變項研究(未出版碩士論文)。臺灣師範大學：台北市。
- 郝志紅、梁宝勇(2007)大學生尋求專業性心理幫助態度的預測因素研究，**中國臨床心理學雜誌**，15(3)，321-325頁。
- 張勻銘(2004)。**以全球資訊網為介面之認知治療網路即時諮商－以憂鬱情緒當事人為例**(未出版碩士論文)。彰化師範大學：彰化市。
- 張虹雯(2011)**憂鬱情緒、求助態度、自我污名化、社會污名化與自我隱藏對求助行為及求助延宕影響之研究**(未出版博士論文)。臺灣師範大學，台北市。
- 張景然(2000)。**準諮商員的網路即時諮商經驗：一個諮商員訓練課程的初探性實驗**。**中華輔導學報**，9，89-129。
- 張景然(2003)。**網路團體諮商掃描**，**中華心理衛生學刊**，15(4)，31-47。
- 張德聰(1985)**義務「張老師」人格特質、輔導員效能與輔導效果之相關研究**(未出版碩士論文)，國立臺灣師範大學，台北市。
- 張德聰(1995)。**我國「諮商、輔導人員專業形象」之調查研究**。台北：張老師文化。
- 張德聰(2015)。**「張老師」專業形象之調查研究**。財團法人「張老師」編印(未出版)。台北。
- 張德聰、黃正旭(2001)。「張老師」網路諮商求助當事人之特性分析與未來展望。**輔導季刊**，37(4)，28-31。
- 莊博凱(2008)。**影響台南縣市國中生使用網路諮商相關因素之研究**(未出版碩士論文)。長榮大學：桃園縣。
- 許雅惠(2014)。**大專校院輔導教師評量個別諮商成效之研究**。**興國學報**，15，52-62。
- 許維素、吳肇元、陳宇芬(2010)。**網路諮商當事人知覺之工作同盟、諮商員效能與諮商滿意度的相關研究**。**教育心理學報**，41(3)，659-684。
- 許維素、鄭惠君、陳宇芬(2007)。**女大學生焦點解決網路即時諮商成效與相關議題探究**，**教育心理學報**，41(3)，659-684。
- 郭國禎(1986)：**我國大專學生求助需欲與求助態度之調查研究**。**輔導學報**，9，165-203。
- 陳玉芳(2005)。**青少年憂鬱概念、憂鬱程度與求助態度之相關研究**(未出版碩士論文)。臺灣師範大學：台北市。
- 陳彥如(2010)。**一次單元諮商模式網路個別諮商運用於網路成癮當事人之研究**(未出版碩士論文)。彰化師範大學：彰化市。
- 陳榮麗(1989)。**社會網絡支持資源與當事人求助之研究：以生命線、張老師機構為例**(未出版之碩士論文)。台灣大學：台北市。
- 陳淑娟(1999)。**國中學生行為困擾、求助態度與求助偏好之研究**(未出版碩士論文)。高雄師範大學：高雄市。
- 陳淑惠(2000)。**網路諮商可行嗎？--以「心理健康諮詢網」之建構歷程**

- 「張老師」基金會  
**與成果檢討為例**。2000 諮商專業發展學術研討會，臺灣師範大學，台北市。
- 彭信揚（2009）。以敘事治療在網路諮商中陪伴故事主人重寫生命藍圖（未出版碩士論文）。中國文化大學：台北市。
- 程小蘋、陳珍德（2001）。大學生求助心態之分析研究。彰化師大輔導學報，22，49-88 頁。
- 程玲玲（1978）。台灣大學生的心理求助歷程之探討。中華心理衛生學刊，3（1），125-138 頁。
- 賀孝銘（1989）。中部地區高中生的困擾問題與求助態度（未出版之碩士論文）。彰化師範大學：彰化市。
- 黃芸瑩（2015）。大學生憂鬱、社會支持與諮商求助態度之相關研究（未出版碩士論文），國立臺灣師範大學，台北市。
- 黃健鋒、楊丰兆（2005）基於多重代理人架構的網路即時諮商系統之研究，取自 [people.dyu.edu.tw](http://people.dyu.edu.tw)。
- 楊佳幸（2001）。高雄區大學生網路使用行為、網路心理需求與網路沉迷關係研究（未出版碩士論文）。高雄師範大學，高雄市。
- 楊明磊（1998）。在網路上進行即時個別諮商的相關議題，學生輔導，56，頁 100-109。
- 楊豐兆、王智弘、黃健峰（2005）。基於多重代理人架構的網路即時諮商系統之研究。中央大學與台北科技大學主辦「第一屆台灣軟體工程研討會」宣讀之論文（台北）。
- 劉素琴（2006）。高中職學生人際困擾、求助態度與求助策略之相關研究（未出版碩士論文）。臺灣師範大學：台北市。
- 蔡珮（民84）。電子佈告欄使用行為與社會臨場感研究－以台大計中 BBS 站為例。國立交通大學傳播研究所碩士論文。
- 鄭至雅（1999）。諮商歷程中諮商員意圖清晰能力對諮商員焦慮情緒與諮商效果的影響－以台北義務「張老師」為例（未出版之碩士論文）。中原大學，桃園縣。
- 鄭惠君（2006）。焦點解決網路即時諮商對大學生人際困擾輔導成效及相關議題之探討（未出版碩士論文），暨南大學：南投市。
- 簡茂發、郭碧吟、葛道明、鮑洪生、魏麗敏（1995）。國市立師院學生適應問題求助需欲與求助態度之研究。教育研究資訊，3（1），107-123。

(二) 英文部分

- Alleman, J.R. (2002) Online counseling: The Internet and mental health treatment. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, Vol 39(2), 2002, 199-209. <http://dx.doi.org/10.1037/0033-3204.39.2.199>
- Barak, A., Hen, L., Boniel-Nissim, M., & Shapira, N. (2008). A comprehensive review and a meta-analysis of the effectiveness of Internet-based psychotherapeutic interventions. *Journal of Technology in Human Services*, 26, 109 – 160.
- Brian T. Pace & Zac E. Imel (2015). A meta-analysis of multicultural competencies and psychotherapy process and outcome, *Journal of Counseling Psychology*. 62(3)., 337–350.
- Chang, H. (2007). Psychological distress and help-seeking among Taiwanese college students: role of gender and student status. *British Journal of Guidance and Counseling*, 35(3), 347-355.
- Cohen, G. E. & Kerr, B. A. (1998) . Computer-mediated counseling: Anempirical study of a new mental health treatment. *Computers in Human Services*, 15, 13-26.
- Collie, R. K., Mitchell, D., & Murphy, L. (2000). *Skills for on-line counseling: Maximum impact at minimum bandwidth*. In J. W. Bloom & G. R. Walz (Eds.), *Cybercounseling and cyberlearning: Strategies and resources for the millennium* (pp.219-236). Alexandria, VA: American Counseling Association.
- Cohen, G. E., & Kerr, B. A. (1998). Computer-mediated counseling: An empirical study of a new mental health treatment. *Computers in Human Behavior*, 15(4), 13-26.
- Chechele P. J. & Stofle, G. (2003). Individual therapy online via email and internet relay chat. In S. Goss & K. Anthony (Eds.), *Technology in Counseling and Psychotherapy: A Practitioner's Guide* (pp. 39-58). New York, NY: Palgrave Macmillan.
- Day, X K. & Schneider P. (2000). *The subjective experience of therapists in face-to-face, video, and audio sessions*. In J. W. Bloom & G. R. Walz (Eds.), *Cybercounseling and cyberlearning: Strategies and resources for the millennium* (pp.203-218). Alexandria, VA: American Counseling Association.
- Dennis M. Kivlighan, Jr., & Charles J. Gelso (2015). The therapist, the client, and the real relationship: An actor–partner interdependence analysis of treatment outcome., *Journal of Counseling Psychology*, 62(2), 314-320
- Fischer, A. & Turner, J. L. (1970). Orientation to seeking professional help :

「張老師」基金會  
Development and research utility of an attitude scale. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*,35(1),79-90.

Fischer, E. H., & Farina, A. (1995). Attitudes toward seeking professional psychological help: A shortened form and considerations for research. *Journal of College Student Development*, 36, 368-373.

Gerald A. M., & Neil O. R. (1969). *Client- counselor compatibility and the outcome of counseling.*, *Journal of Abnormal Psychology*, 74(2).157-163.

Gloria, A. M., Castellanos, J., Park, Y. S. & Kim, D. (2008). Adherence to asian cultural values and cultural fit in Korean American undergraduates' help-seeking attitudes. *Journal of Counseling and Development*, 86, 419-428.

Hertlein, K. M., Blumer, M. L. C., & Smith, J. (2014). Marriage and family therapists' use of online communication in clinical practice.*Contemporary Family Therapy*,36(1), 58 – 69.

Kathleen T.Heinlen, Elizabeth Reynolds Welfel, Elizabeth N.Richmond, and Carl F.Rak. (2003) , The scope of webcounseling: A survey of services and compliance with NBCC standards for the ethical practice of webCounseling ,*Journal of counseling and development* ,81.

Katherine M. H., Markie L. C. B.,and Jennifer H. M. (2015) ,Marriage and family counselors' perceived ethical issues related to online therapy. *The Family Journal: Counseling and Therapy for Couples and Families* , Vol. 23(1) 5-12.DOI: 10.1177/1066480714547184

Kim, B. S. K., Li, L. C., & Liang, C. T. H. (2002). Effects of asian american client adherence to asian cultural values, session goal, and counselor emphasis of client expression on career counseling process. *Journal of Counseling Psychology*, 49(3), 342-354

Kim, B. S. K. (2007). Adherence to asian and european american cultural values and attitudes toward seeking professional psychological help among Asian American college student. *Journal of Counseling Psychology*, 54(4), 474-480.

Kim, B. S. K., & Omizo, M. M. (2003). Asian cultural values, attitudes toward seeking professional psychological helps, and willingness to see a counselor. *The Counseling Psychologist*, 31(3), 343-361.

- Kimberly S. Y.(2005).An empirical examination of client attitudes towards online counseling, *CyberPsychology & Behavior*. 8(2): 172-177.  
doi:10.1089/cpb.2005.8.172.
- Kraus, R., Zack, J., & Stricker, G. (2004). Online counseling: A handbook for mental health professionals. CA: Elsevier Academic Press.
- Kuo, B. C. H., Kwantes, C. T., Towson, S., & Nanson, K. M. (2006). Social beliefs as determinants of attitudes toward seeking professional psychological help among ethnically diverse university students. *Canadian Journal of Counseling*, 40(4), 224-241.
- Lan, C.M. (2013) Help-seeking attitude scale revision with college students,*Journal Of Jung Christian University*, 17(2), 71-85.
- Leibek, T., Archer Jr, J., Munson, J., & York, G. (2006). An exploratory study of client perceptions of internet counseling and the therapeutic alliance. *Journal of Mental Health Counseling*, 28, 69-83
- Ludwikowski, W M. A., Vogel, D., & Armstrong, P. I. (2009). Attitudes toward career counseling: The role of public and self-stigma. *Journal of Counseling Psychology*, 56(3), 408-416.
- Mary, F. M. & Sumi H. (2008) Cybercounseling in the united states and south korea: implications for counseling college students of the millennial generation and the Networked Generation, *Journal of Counseling & Development*. 86.
- Michael B. L.(1980). Perceived counselor social Influence and counseling outcomes: Validity of the Counselor Rating Form., *Journal of Counseling Psychology*. 27(4), 320-327.
- Mohr, D. C., Vella, L., Hart, S., Heckman, T., & Simon, G. (2008).The effect of telephone-administered psychotherapy on symptoms of depression and attrition: a meta-analysis.*Clinical Psychology:Science and Practice*,15, 243 – 253.
- Murphy, D. & Mitchell, L. (1998). When writing helps to heal: E-mail as therapy.*British Journal of Guidance & Counseling*, 26, 21-33.
- National Board for Certified Counselor (1998). Standards for the ethical practice of WebCounseling. Retrieved June 16, 2000, from <http://www.nbcc.org/wcstandards.htm>

- Reynolds, D. J., Stiles, W. B., & Grohol, J. M. (2006). An investigation of session impact and alliance in internet based psychotherapy: Preliminary results *Counseling and Psychotherapy Research*, 6(3), 164-168
- Richards, D. & Viganó, N. (2013) Online Counseling: A narrative and critical review of the literature. *Journal of Clinical Psychology*, 69(9), 994-1011.
- Rochlen, A. B., Beretvas, S. N. & Zack, J. S. (2004) The online and face to face counseling attitudes Scale: A Validation Study, *Measurement and Evaluation in Counseling & Development*, 37(2), 95-111.
- Scolamiero, S. J. (1997). *Patient advocate in medical informatics*. Retrieved October 21, 2006, from <http://www.braintrust.org/samsjancehtml>.
- Shane H. , Thelma D. , Marcheta E. , Robert G. , Heather T. (2007) The experience of online counseling , *Journal of Mental Health Counseling* , 29 ( 3 ) , 269-282
- Sibel Dinçyürek, & Gülen Uygurer (2012). Conduct Of psychological counseling And guidance services over the internet: Converging communications. *The Turkish Online Journal of Educational Technology*, 11(3). 77-81.
- Stallard, P., Velleman, S., & Richardson, T. (2010). Computer use and attitudes towards computerised therapy amongst young people and parents attending child and adolescent mental health services. *Child and Adolescent Mental Health*, 15(2), 80-84. doi: 10.1111/j.1475-3588.2009.00540.x
- Stiles, W. B., & Snow, J. S. (1984). Counseling session impact as viewed by novice counselors and their clients. *Journal of Counseling Psychology*, 31, 3-12
- Wright, J. (2002). Online counseling: learning from writing therapy. *British Journal of Guidance & Counseling*, 30, 285-298.

附錄 當事人接受輔導前填寫之問卷  
您好！

歡迎您使用台北「張老師」網路輔導服務，我們在張德聰教授指導下正進行「社區心理輔導機構運用即時通訊進行網路輔導之當事人求助需求、求助態度及輔導效果」之研究，想了解使用網路輔導者的需求與想法，以提供更好的服務，您的意見十分寶貴，在談話之後，希望您協助填寫以下資料，資料僅做研究使用。請圈選您適合的情況。

謝謝您的協助！

「張老師」基金會 謹啟

以下的敘述句是想瞭解您對於「張老師」網路輔導服務可以解決您困擾的相關看法。

例如：「如果我認為我心理有嚴重的困擾，我願意去找專家幫助我」，如果你非常同意這個敘述句，請在題目後依照數字圈選，愈大的數字代表愈同意，反之愈小數代表不非常不同意。例如「非常同意」圈選 3、同意圈選「2」，依此類推。

一、這次網路談話前，您希望得到怎樣的協助？

希望得到的協助	希望得到協助的程度							
	低	1	2	3	4	5	6	高
1.減少擔心、焦慮或不安。	低	<input type="checkbox"/>	高					
2.了解內心深處的想法和感受。	低	<input type="checkbox"/>	高					
3.能從多方面來考慮事情。	低	<input type="checkbox"/>	高					
4.對自己的能力、興趣、個性有更多、更深入的認識。	低	<input type="checkbox"/>	高					
5.了解及接納別人與我不同的看法與做法。	低	<input type="checkbox"/>	高					
6.增加解決困難的信心。	低	<input type="checkbox"/>	高					
7.得到解決問題的知識或資源。	低	<input type="checkbox"/>	高					
8.了解自己觀念不一致或知行不一致的矛盾、衝突	低	<input type="checkbox"/>	高					
9.得到解決問題的技巧或方法。	低	<input type="checkbox"/>	高					
10.傾訴困難與苦悶。	低	<input type="checkbox"/>	高					
11.得到支持及肯定。	低	<input type="checkbox"/>	高					

接下來，請問您對於與心理輔導專家談話的看法。從 1 到 5，數字越高越表示同意。

	1	2	3	4	5	6
1. 如果我認為我心理有嚴重的困擾，我願意去找心理輔導專家幫助我。	<input type="checkbox"/>					
2. 和心理輔導專家談論自己的問題是解決問題的下策。	<input type="checkbox"/>					
3. 如果我現在有很嚴重的情緒困擾，我相信心理輔導專家可以幫助我解決。	<input type="checkbox"/>					
4. 我很欽佩一個人可以克服他自己心理上的困擾，不用去找心理輔導專家。	<input type="checkbox"/>					
5. 如果我長期陷於困擾當中，我願意接受心理輔導。	<input type="checkbox"/>					
6. 未來也許我會去找心理輔導專家。	<input type="checkbox"/>					
7. 一個人不太容易自己解決情緒上的問題，在專家的幫助下才比較容易解決。	<input type="checkbox"/>					
8. 心理輔導要花很長的時間，甚至很多錢，所以我懷疑它的價值。	<input type="checkbox"/>					
9. 一個人應該自己解決自己的問題，萬不得已才去找心理專家。	<input type="checkbox"/>					
10. 情緒上的困擾和其他很多事情一樣都可以自行解決。	<input type="checkbox"/>					

最後，請問您的相關資料（請於各題選擇您最適合之選項代號填於□內；在\_\_\_\_上填下您適當之資料）

- 1.我網路談話的時間是 104\_\_\_\_月\_\_日週\_\_\_\_ 晚上。
- 2.此次我晤談的義務「張老師」代號是\_\_\_\_\_(第一次晤談請填無)。
- 3.這是我與這位義務「張老師」的第幾次晤談：(1) 第一次；(2) 第二次；(3) 第三次；(4) 第四次；(5) 第五次；(6) 第六次(含) 以上。
- 4.此次我與義務「張老師」輔導談話的時間大約是：(1) 15 分鐘以內；(2) 16~30 分鐘；(3) 31~60 分鐘；(4) 61~90 分鐘；(5) 91 分鐘以上。
- 5.我的性別是：(1) 男 (2) 女。
- 6.我的年齡是：(1) 12 歲以下 (2) 13-15 歲 (3) 16-18 歲 (4) 19-24 歲 (5) 25-30 歲 (6) 31~39 歲 (7) 40-49 歲 (8) 50-59 歲 (9) 60-69 歲 (10) 70 歲以上。

「張老師」基金會

- 7.我的學歷是(1)小學(含)以下(2)國中(3)高中(高職);(4)大專或大學(5)研究所以上。
- 8.我的職業是(1)學生(2)軍警(3)公(4)商(5)工(6)農(7)自由業(8)家管(7)服務(8)其他(請註明)\_\_\_\_\_
- 9.這次我與「義務「張老師」」談話之主題是什麼?(可以複選)。
- (1)自我、人生觀(2)家庭關係(3)人際關係(4)情感問題;(5)職業問題;(6)學習問題(7)性問題(8)精神疾患(9)尋求資源(10)危機(11)法定通報(12)其他問題。
-

當事人接受輔導後填寫之問卷

您好

在您與義務「張老師」談話後，我們很希望再請教一些您對於服務的看 法與感受，請您根據每個題目來回答，數字愈大代表愈同意或程度愈高，反之數字愈小就愈不同意或程度愈低。

1.網路暱稱：

2.寄送禮物:姓名、地址

3. 此次我晤談的義務「張老師」代號是\_\_\_\_\_。 一、今天與「義務「張老師」」網路談話，您覺得實際得到了什麼協助？

實際得到的協助	實際得到協助的程度						高	
	低	1	2	3	4	5		6
1.減少擔心、焦慮或不安。	低	<input type="checkbox"/>	高					
2.了解內心深處的想法和感受。	低	<input type="checkbox"/>	高					
3.能從多方面來考慮事情。	低	<input type="checkbox"/>	高					
4.對自己的能力、興趣、個性有更多、更深入的認識。	低	<input type="checkbox"/>	高					
5.了解及接納別人與我不同的看法與做法。	低	<input type="checkbox"/>	高					
6.增加解決困難的信心。	低	<input type="checkbox"/>	高					
7.得到解決問題的知識或資源。	低	<input type="checkbox"/>	高					
8.了解自己觀念不一致或知行不一致的矛盾、衝突。	低	<input type="checkbox"/>	高					
9.得到解決問題的技巧或方法。	低	<input type="checkbox"/>	高					
10.傾訴困難與苦悶。	低	<input type="checkbox"/>	高					
11.得到支持及肯定。	低	<input type="checkbox"/>	高					

二、在剛才的網路談話中，義務「張老師」讓您感受如何？

		1 2 3 4 5 6						
1.我覺得義務「張老師」是	完全不可信任	<input type="checkbox"/>	完全可以信任					
2.在談話中，我覺得我是	完全不被關心	<input type="checkbox"/>	非常受到關心					
3.在談話中，我覺得我是	完全不尊重	<input type="checkbox"/>	非常尊重					

「張老師」基金會

4.我覺得義務「張老師」對我的困擾	完全不了解	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	非常了解
5.義務「張老師」的態度，使我覺得談我的困擾時	有所顧忌	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	毫無顧忌
6.在談話中，義務「張老師」使我覺得我是個	沒有能力的人	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	有能力的人
7.義務「張老師」和我談事情的時候，讓我覺得他…	沒有完全站在我的立場	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	完全站在我的立場
8.我覺得義務「張老師」對於我所告訴他的事情	隨意的告訴別人	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	絕不會告訴別人

三、我對於來談話感到

1 2 3 4 5 6		
完全不想來	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	非常熱切

四、與「義務「張老師」」網路談話後，我覺得：

1 2 3 4 5 6		
完全沒有幫助	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	非常有幫助

五、對於這一次網路晤談，我感覺：

1 2 3 4 5 6		
非常不滿意	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	非常滿意

六、倘若您的問題尚未解決，或以後您還有其他困擾，您期待繼續找 這位「義務「張老師」」協助您嗎？

1 2 3 4 5 6		
毫不期待	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	非常期待

謝謝您的填答！

督導填寫問卷

親愛的督導您好：

謝謝您多年來於「張老師」的付出與貢獻！我們在張德聰教授指導下進行「社區心理輔導機構運用即時通訊進行網路輔導之當事人求助態度及輔導效果」之研究，想了解使用網路輔導當事人、義務「張老師」及督導對於服務的想法，您的意見十分寶貴，督導義務後希望您協助填寫以下資料，資料僅做研究使用。請對於下列各項題目，依照您真實情況與想法進行點選。

謝謝您的協助！

「張老師」基金會 謹啟  
104.6

---

---

值班時段：週\_\_晚上 督導義務張代號：\_\_\_\_\_ 當事人姓名：

一、基本資料

1. 我的性別是 (1) 男 (2) 女。
2. 我的年齡是：(1) 19-24 歲 (2) 25-30 歲 (3) 31~39 歲 (4) 40-49 歲 (5) 50-59 歲 (6) 60-69 歲 (7) 70 歲以上。
3. 我的學歷是：(1) 輔導相關科系所 (包括心理系所、教心輔系所、輔導系所、諮商輔導系所。)(2) 非輔導相關科系所 (上述相關科系所以外) 請填明\_\_\_\_\_。
4. 我擔任義務「張老師」的服務年資 (1) 1 年以內 (2) 1 年~3 年；(3) 4 年~6 年；(4) 7 年~10 年；(5) 11 年~15 年；(6) 16 年~20 年；(7) 21 年以上。
5. 我擔任義務「張老師」督導的服務年資 (1) 1 年以內 (2) 1 年~3 年；(3) 4 年~6 年；(4) 7 年~10 年；(5) 11 年~15 年；(6) 16 年~20 年；(7) 21 年以上。

二、服務感受 請根據您與這位「義務「張老師」」接案討論後真實的感受與想法，請按照符合的情形，在每一個問題後面適當的格子中打「P」表示。

(一) 在這次的晤談中，您認為來談者**希望**得到怎樣的協助？

希望得到的協助	希望得到協助的程度							
	低	1	2	3	4	5	6	高
1.減少擔心、焦慮或不安。	低	<input type="checkbox"/>	高					
2.了解內心深處的想法和感受。	低	<input type="checkbox"/>	高					
3.能從多方面來考慮事情。	低	<input type="checkbox"/>	高					
4.對自己的能力、興趣、個性有更多、更深入的認識。	低	<input type="checkbox"/>	高					
5.了解及接納別人與我不同的看法與做法。	低	<input type="checkbox"/>	高					
6.增加解決困難的信心。	低	<input type="checkbox"/>	高					
7.得到解決問題的知識或資源。	低	<input type="checkbox"/>	高					
8.了解自己觀念不一致或知行不一致的矛盾、衝突。	低	<input type="checkbox"/>	高					
9.得到解決問題的技巧或方法。	低	<input type="checkbox"/>	高					
10.傾訴困難與苦悶。	低	<input type="checkbox"/>	高					
11.得到支持及肯定。	低	<input type="checkbox"/>	高					

(二) 在今天的談話中，您認為義務「張老師」提供的輔導服務，給予來談者怎樣的感受與想法？

		1 2 3 4 5 6						
1.來談者覺得義務「張老師」是	完全不可信任	<input type="checkbox"/>	完全可以信任					
2.在晤談中，來談者覺得義務「張老師」對他	完全不關心	<input type="checkbox"/>	非常關心					
3.在談話中，來談者覺得義務「張老師」對他	完全不尊重	<input type="checkbox"/>	非常尊重					
4.來談者覺得義務「張老師」對他的困擾	完全不了解	<input type="checkbox"/>	非常了解					
5.來談者覺得談他的困擾時	有所顧忌	<input type="checkbox"/>	毫無顧忌					

6.來談者覺得他是一個	沒有能力的	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	有能力的人
7.來談者覺得義務「張老師」與他談話的態度	完全站在別人的立場	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	完全站在來談者的立場
8.來談者覺得義務「張老師」對他所說的事情都	很隨意的告訴別人	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	幾乎不會告訴別人

(三) 在今天的談話中，您覺得來談者**實際**得到了什麼協助？

實際得到的協助	實際得到協助的程度							
	低	1	2	3	4	5	6	高
1.減少擔心、焦慮或不安。	低	<input type="checkbox"/>	高					
2.了解內心深處的想法和感受。	低	<input type="checkbox"/>	高					
3.能從多方面來考慮事情。	低	<input type="checkbox"/>	高					
4.對自己的能力、興趣、個性有更多、更深入的認識。	低	<input type="checkbox"/>	高					
5.了解及接納別人與我不同的看法與做法。	低	<input type="checkbox"/>	高					
6.增加解決困難的信心。	低	<input type="checkbox"/>	高					
7.得到解決問題的知識或資源。	低	<input type="checkbox"/>	高					
8.了解自己觀念不一致或知行不一致的矛盾、衝突。	低	<input type="checkbox"/>	高					
9.得到解決問題的技巧或方法。	低	<input type="checkbox"/>	高					
10.傾訴困難與苦悶。	低	<input type="checkbox"/>	高					
11.得到支持及肯定。	低	<input type="checkbox"/>	高					

(四) 晤談滿意度

1 我覺得來談者來找「義務「張老師」」晤談的動機：

1 2 3 4 5 6		
完全沒有	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	非常熱切

2 您認為來談者對這一次談話感到：

1 2 3 4 5 6		
完全沒有幫助	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	非常有幫助

3 對於這一次談話，您對義務「張老師」的服務感到…

1 2 3 4 5 6		
非常不滿意	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	非常滿意

4 您認為此來談者若還有需要，會再找此義務「張老師」協助嗎？

1 2 3 4 5 6		
毫不期待	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	非常期待

---

謝謝您的填答！

義務「張老師」填寫問卷

親愛的義務「張老師」您好：

謝謝您多年來於「張老師」的付出與貢獻！我們在張德聰教授指導下進行「社區心理輔導機構運用即時通訊進行網路輔導之當事人求助態度及輔導效果」之研究，想了解使用網路輔導當事人、義務「張老師」及督導對於服務的想法，您的意見十分寶貴，懇請您在服務後，協助填寫以下資料，資料僅做研究使用。請對於下列各項題目，依照您真實情況與想法進行點選。

謝謝您的協助！

「張老師」基金會 謹啟

一、**基本資料**（請於各題選擇您最適合之選項代號填於□內；在\_\_\_\_上填下您適當之資料）

1. 晤談時間：104 年\_\_\_\_月\_\_\_\_日（週\_\_晚上）。
2. 我是\_\_\_\_號義務「張老師」。
3. 來談者姓名（或暱稱）\_\_\_\_\_
4. □這是我與來談者的第幾次晤談（1）第一次（2）第二次；（3）第三次；（4）第四次；（5）第五次；（6）第六次（含）以上。
5. □此次晤談我與來談者談話的時間大約是（1）15 分鐘以內；（2）16~30 分鐘；（3）31~60 分鐘；（4）61~90 分鐘；（5）91 分鐘以上。
6. □我的性別是（1）男（2）女。
6. □我的年齡是：（1）19-24 歲（2）25-30 歲（3）31~39 歲（4）40-49 歲（5）50-59 歲（6）60-69 歲（7）70 歲以上。
7. □我的學歷是：（1）輔導相關科系所（包括心理系所、教心輔系所、輔導系所、諮商輔導系所。）（2）非輔導相關科系所（上述相關科系所以外）請填明\_\_\_\_\_。
8. □我擔任義務「張老師」的服務年資（1）1 年以內（2）1 年~3 年（3）4 年~6 年（4）7 年~10 年（5）11 年~15 年（6）16 年~20 年（7）21 年以上。
9. □這次來談者與您談話最主要問題是什麼？  
（1）生理健康（2）婚姻、家庭、親子與同胞手足關係（3）心理健康（4）兩性情感溝通、維繫、困擾及抉擇（5）學習態度與方法（6）升學就業與考試（7）生涯發展及轉換（8）一般人際關係困擾（除家庭及兩性情感之外的一般人際問題）；（9）人生觀；（10）其他（請註明）\_

## 二、晤談感受：

在下列的敘述都是關於剛才您與這位「來談者」晤談後，您覺得來談者可能有的感受，請根據符合的情形，在每一個問題後面適當的格子中打「P」表示。

(一) 我覺得來談者來找「義務「張老師」」晤談的動機：

1 2 3 4 5 6					
完全沒有	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	非常熱切

(二) 剛才結束晤談時，整體而言，我對這一次晤談：

1 2 3 4 5 6					
非常不滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	非常滿意

(三) 我覺得這一次晤談，對來談者而言：

1 2 3 4 5 6					
完全沒有幫助	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	非常有幫助

三、在這次的晤談中，您認為來談者希望得到怎樣的協助？

希望得到的協助	希望得到協助的程度							
	低	1	2	3	4	5	6	高
1.減少擔心、焦慮或不安。	低	<input type="checkbox"/>	高					
2.了解內心深處的想法和感受。	低	<input type="checkbox"/>	高					
3.能從多方面來考慮事情。	低	<input type="checkbox"/>	高					
4.對自己的能力、興趣、個性有更多、更深入、高的認識。	低	<input type="checkbox"/>	高					
5.了解及接納別人與我不同的看法與做法。	低	<input type="checkbox"/>	高					
6.增加解決困難的信心。	低	<input type="checkbox"/>	高					
7.得到解決問題的知識或資源。	低	<input type="checkbox"/>	高					
8.了解自己觀念不一致或知行不一致的矛盾、衝突。	低	<input type="checkbox"/>	高					

9. 得到解決問題的技巧或方法。	低	<input type="checkbox"/>	高					
10. 傾訴困難與苦悶。	低	<input type="checkbox"/>	高					
11. 得到支持及肯定。	低	<input type="checkbox"/>	高					

四、在今天的晤談中，您覺得您的諮商行為，給來談者怎樣的感受？

		1	2	3	4	5	6		
1. 來談者覺得我是	完全不可信任	<input type="checkbox"/>	完全可以信任						
2. 在晤談中，來談者覺得我對他	完全不關心	<input type="checkbox"/>	非常關心						
3. 在談話中，來談者覺得我對他	完全不尊重	<input type="checkbox"/>	非常尊重						
4. 來談者覺得我對他的困擾	完全不了解	<input type="checkbox"/>	非常了解						
5. 來談者覺得談他的困擾時	有所顧忌	<input type="checkbox"/>	毫無顧忌						
6. 來談者覺得他是一個	沒有能力的人	<input type="checkbox"/>	有能力的人						
7. 來談者覺得我與他談話的態度	完全站在別人的立場	<input type="checkbox"/>	完全站在來談者的立場						
8. 來談者覺得我對他所說的事情都	很隨意的告訴別人	<input type="checkbox"/>	幾乎不會告訴別						

五、在今天的晤談中，您覺得來談者實際得到了什麼協助？

實際得到的協助	實際得到協助的程度							
	低	1	2	3	4	5	6	高
1. 減少擔心、焦慮或不安。	低	<input type="checkbox"/>	高					
2. 了解內心深處的想法和感受。	低	<input type="checkbox"/>	高					
3. 能從多方面來考慮事情。	低	<input type="checkbox"/>	高					
4. 對自己的能力、興趣、個性有更多、更深入的認識。	低	<input type="checkbox"/>	高					
5. 了解及接納別人與我不同的看法與做法。	低	<input type="checkbox"/>	高					
6. 增加解決困難的信心。	低	<input type="checkbox"/>	高					

7. 得到解決問題的知識或資源。	低 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 高
8. 了解自己觀念不一致或知行不一致的矛盾、衝突。	低 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 高
9. 得到解決問題的技巧或方法。	低 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 高
10. 傾訴困難與苦悶。	低 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 高
11. 得到支持及肯定。	低 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 高

#### 六、晤談滿意度

1 您覺得來談者來找「義務「張老師」」談話的動機：

1 2 3 4 5 6					
完全沒有	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	非常熱切

2. 您認為來談者覺得這一次談話，他感到：

1 2 3 4 5				
6				
完全沒有幫助	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	非常有幫助

3. 對於這一次談話，您對此位義務「張老師」提供服務感到：

1 2 3 4 5 6					
非常不滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	非常滿意

4. 您認為此位來談者會期待再找此位義務「張老師」協助嗎？

1 2 3 4 5 6					
毫不期待	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	非常期待

---

謝謝您的填答！