

大專校院輔導教師評量個別諮商成效之研究

Evaluation Outcomes of College Counselors for Individual Counseling

許雅惠*

Ya-Hui Hsu

摘 要

本研究旨在探討大專校院輔導教師在個別諮商成效之評量。採深度訪談法，研究者為確保研究參與者具備專業背景與豐富經驗以能提供適切資訊，設定參與之研究對象其任職大專校院輔導中心年資須 3 年以上，且須具備諮商心理師或臨床心理師專業證照，參與訪談之研究對象共計 12 人。研究結果如下：（一）諮商師評量諮商成效的向度包含案主投入諮商的程度、案主自我覺察的狀態、案主的情緒狀態、案主的行動力、案主的人際互動方式、案主能接納自己無法改變的部份、案主的能力增加、案主轉介者的回饋，以及案主能將諮商室學習到的改變帶至日常生活。（二）影響諮商成效因素包含：諮商師、案主、環境、諮商關係等因素。

關鍵字：大專院校輔導教師，個別諮商成效

接受刊登日：103 年 1 月 31 日

*文藻外語大學吳甦樂教育中心副教授

感謝隱名審查委員惠賜寶貴意見，惟一切文責仍應由作者自負。



Abstract

This study aims to explore the outcomes of individual counseling of college counselors in order to understand the impact of related factors. This study adopted in-depth interview. The researcher used purposive sampling to invite 12 study objects. The results was following: 1) Counselors evaluation the dimensions of counseling outcomes include: clients' degree of putting in counseling, clients' self-awareness, clients' emotion status, clients' action, clients' interpersonal interaction patterns, clients could accept no change of self, clients' abilities increasing, the feedback from clients' transformer, and clients could bring outside from change of counseling. 2) Affecting factors of counseling outcome include: counselors' factor, clients' factor, environment factor, and the factor of counseling relationship.

Key words: College Counselors, Outcomes of Individual Counseling



壹、緒論

我國自民國 65 年教育部頒布「專科以上學校設置學生輔導委員會暨學生輔導中心實施要點」之後，諮商輔導工作於各大專校院逐漸開展，各大專校院普遍設立學生輔導中心(何福田，1990)。回顧大專校院輔導工作 30 年的歷史，可以看到大專校院在輔導工作之轉變與發展，包含輔導人力的增加、輔導專業人力漸漸取代非專業人力，以及輔導業務的多元化等(許韶玲，2003)。隨著心理師法之頒布實施，學生問題日益多元與複雜，大專校院諮商輔導中心在大學校園扮演著愈來愈重要的角色，從傳統的學習輔導、生涯輔導，與心理輔導，逐漸擴充到心理疾患之心理治療，與危機個案之處理(林家興，2006)。

教育部(2005)調查 94 學年度全國大專校院輔導工作實施概況發現，各校接受輔導的學生人次幾乎等同於各校學生人數；修慧蘭(2008)調查北區大專校院諮商輔導中心之服務項目，發現各大專校院一年平均提供約 1000 人次之個別諮商。由上述研究結果可思考的是，大專校院諮商輔導中心在努力推展經營下，大專校院學生對於諮商輔導中心之使用率已有相當的提昇，然而各大專校院諮商輔導中心所提供之諮商輔導服務品質如何，此可能為目前極需深入探究的重要議題。

Gallagher(2009)的研究發現，大專校院諮商輔導人員在每日工作時間中約投入 61.8%的時間用於個別諮商。林家興、謝昀蓁、孫正大(2008)的研究中發現，專職諮商心理師約有 29.82%每日工作是以從事諮商實務工作為主。上述研究可發現，大專校院諮商輔導人員其每日花大量的時間在從事個別諮商，但對於個別諮商之成效則較少加以關注。學校諮商師必須能了解諮商介入之成效，才能做有效的諮商，諮商效果研究即可提供學校諮商師選擇有效之諮商介入(Perry, 1993)。

DeStefano 等人(2001)的研究結果顯示大專校院諮商輔導中心最重要的功能包含：提供學生發展與適應問題，以及心理健康問題之個別諮商。美國學校諮商師學會(American School Counselor Association, ASCA, 1999)認為，一個專業的學校諮商師應該要花至少 70%的工作時間從事學生直接服務。林家興(2005)指出，大專校院諮商輔導中心主要任務是協助有心理或情緒困擾的學生，隨著學生使用直接服務的需求提升，大專校院諮商輔導中心將逐漸增加直接服務之比重，因此對於諮商輔導中心之績效評估，應以個別諮商等直接服務為主要評鑑重點。由上述論述可知，深入探討大專校院諮商輔導中心輔導教師進行個別諮商之成效有其必要性。

過去關注於大專校院諮商輔導中心的研究焦點較廣，例如：關於諮商歷程的研究(如 Davies, Burlingame, Johnson, Gleave, & Barlow, 2008)、有效諮商關係的研究(如 Draper, Jennings, Baron, Erdur, & Shankar, 2002)、諮商師效能的研究(如 Okiishi, Lambert, Eggett, Nielsen, Dayton, & Vermeersch, 2006)等，但對於諮商成效之實徵性研究則較為缺乏(Minami et al, 2008)。

諮商輔導中心是大專校院校園裡提供學生心理健康服務的重要單位與資源，心理師法通過後，大專校院諮商輔導工作也漸漸朝向專業化邁進，而所提供之個別諮商心理服務，是否可達到預期成效，可能須先考量影響諮商成效之相關因素，研究者綜合相關文獻，將影響大專校院諮商輔導中心諮商成效之因素，區分為大專校院學生對於諮商輔導的既定印象、大專校院諮商輔導中心之相關制度、諮商師因素，與案主因素等四部份做探討。

一、大專校院學生對於諮商輔導的既定印象

學生對於輔導老師、諮商過程，與諮商結果之初始印象，會影響其求助意願與諮商成效之感受(郭國禎，1986)。學生常將「輔導」與「有問題」等印象連接在一起，而影響其接受諮商的態度(許韶玲，2003；鍾思嘉，1993)。程小蘋、陳珍德(2001)研究發現，有些接受諮商的學生會存在「受輔恥感」，認為求助代表自己能力不好，甚至覺得自己如果接受諮商太多次，則表示自己太爛了。由上述論述可知，許多人仍對於諮商輔導存在較負面之既定印象，而這樣的既定印象，可能影響求助態度，進而影響諮商成效。

二、大專校院諮商輔導中心之相關制度

由整個大專校院的組織架構來看，由於學生輔導法尚未立法，因此無法對於大學輔導工作給予規範，



再者，由於大學輔導工作缺乏明確的法規，因此容易受到人治的影響（林家興，2006），在此狀況下，可能會影響諮商輔導中心之角色與功能，進而對於諮商成效產生影響。另外，麥麗蓉(2003)研究發現，大專校院輔導教師於校園中所被聘任之職級，會影響其角色定位之專業性，以及諮商輔導工作之推展。曾端真（1993）指出，大專校院諮商輔導中心因員額編制太少，而影響其諮商成效。

Chisolm(1998)指出，大專校院諮商輔導中心若缺乏標準化的諮商程序，則會影響所提供之個別諮商服務品質。劉佳南（2003）認為，諮商輔導工作若要在校園中被師生接納與認同，應積極著手建立「標準化諮商輔導作業系統」，才能提升諮商輔導成效。

三、諮商師因素

諮商師個人因素是諮商成效重要的影響因素（Luborsky, McClellan, Woody, O'Brien,&Auerbach,1985）。諮商師與案主建構良好之諮商關係對於正向的諮商成效有顯著且實質的貢獻（Horvath & Symonds, 1991；Krupnick et.al., 1996；Luborsky, Crits-Christoph, Mintz, & Auerbach, 1988；Marziali & Alexander, 1991；Orlinsky & Haward, 1986；Sexton & Whiston, 1994）。

四、案主因素

程小蘋、陳珍德（2001）研究發現，有些接受諮商的學生會存在「受輔恥感」，認為求助代表自己能力不好，甚至覺得自己如果接受諮商太多次，則表示自己太爛了。夏敏（2000）研究發現，社會支持較好的大學生，其在遭遇困難求助諮商機構之求助意願較低。

回顧國內關於大專校院諮商輔導中心之相關研究，國內許多學者已開始關注於大專校院諮商輔導中心相關議題之探討，包含對於大專校院諮商輔導中心工作內涵、人力編制與定位的研究(交通大學諮商中心，2001；修慧蘭、陳嘉鳳，2006；修慧蘭，2008；許韶玲，2003)、以及探究大專校院輔導教師之工作困境(麥麗蓉、王明智、吳健豪、李文玫，2006；溫錦真，2006)，汪慧瑜（2008）研究大專校院諮商輔導中心之服務品質指標建構與影響因素，而迄今仍較少學者探討大專校院諮商輔導中心輔導教師個別諮商之成效。

關於大專校院輔導中心輔導教師進行個別諮商成效之評量，林家興（2006）以中心整體成效的觀點來看，指出可用個案人數、服務人次、服務滿意度、症狀改善程度、等候人數與天數，以及進行直接服務的時間與上班時間的比例等向度來加以評量，而其中在案主症狀改善程度上，應是對於個別諮商成效中極需關注之面向，透過此面向的探究，有助於了解諮商介入之直接效果，進一步能提升諮商服務本質。綜合上述論述，本研究欲從輔導教師的觀點，以深度訪談的方式，對於大專校院諮商輔導中心輔導教師個別諮商成效進行探究。

貳、研究方法

一、研究參與者

研究者為確保研究參與者具備專業訓練背景與豐富的工作經驗，以能提供適切而厚實之資訊，設定參與訪談之研究對象其任職大專校院輔導中心年資須 3 年以上，且須具備諮商心理師或臨床心理師專業證照。研究者持續進行深度訪談，直至資料飽和及重複為止。參與訪談之研究對象共計 12 人。參與訪談之研究對象女性 10 人，男性 2 人；工作地點於北部大專校院有 3 人，中部大專校院有 3 人，南部大專校院有 6 人；工作年資 3-5 年者有 4 人，5-7 年者有 3 人，7-9 年者有 2 人，10 年以上者有 3 人；服務單位於國立大專校院為 5 人，私立大專校院為 7 人；證照部分，均具備諮商心理師證照。

二、研究工具

本研究乃欲從大專校院輔導教師的角度探討目前大專校院輔導教師如何評量個別諮商之成效，希望能對於大專校院個別諮商成效評量方式有一全面而整體的理解。訪談大綱內容如下。

- (一) 根據您的經驗或看法，您認為可依據案主在哪些向度的改變來評估個別諮商的成效？
- (二) 您認為影響案主在諮商中的成效的因素有哪些？



三、研究程序

(一) 邀請研究對象進行訪談

本研究透過研究邀請函發送與電話聯繫的方式，邀請願意接受訪談之輔導教師。

(二) 進行訪談預試

先以一位受訪者進行訪談預試，訪談後詢問受訪者意見，以作為正式訪談大綱修正之依據。

(三) 正式進行訪談

本研究之訪談均由研究者擔任，研究者曾受諮商輔導相關專業訓練，並具備諮商心理師證照，且曾擔任輔導中心專任輔導教師與主任，對於大專校院輔導工作有長期的投入，同時研究者具備質性研究訪談之經驗。本研究共計邀請 12 位受訪者進行正式訪談。訪談時全程錄音，平均每位受訪者訪談時間約為 1.5 小時，依據訪談大綱進行半結構式深度訪談。

四、訪談資料處理

(一) 資料整理

研究者將所收集到的訪談資料謄寫成逐字稿，並將逐字稿的對話錄加以編碼，第一碼為受訪者之代號，第 2-4 碼為當次訪談對話出現之順序，例如 A053 即代表受訪者 A 於訪談中所陳述之第 53 句話。

(二) 資料分析

由研究者與一位協同分析者以開放編碼方式進行資料分析。分析步驟為先反覆閱讀所有文本內容，始有一通盤瞭解後，再將每份逐字稿與研究有關資料的內容選出，加以劃記、斷句並進行摘述，從摘述中初步分析歸類，發現個別主題，並進而形成每位受訪者描述文。將所有描述文做進一步比較與歸類，並重新組織與群聚相關的個別主題，以產生共同主題。

參、研究結果

以下分別就諮商師評量諮商成效的向度，與諮商師認為影響諮商成效的因素兩大部分說明研究結果。

一、諮商師評量諮商成效的向度

訪談結果發現，諮商師評量諮商成效的向度包含案主投入諮商的程度、案主自我覺察的狀態、案主的情緒狀態、案主的行動力、案主的人際互動方式、案主能接納自己無法改變的部份、案主的能力增加、案主轉介者的回饋，以及案主能將諮商室學習到的改變帶至日常生活。現分別敘述如下。

(一) 案主投入諮商的程度

1. 準時出席

大多數的諮商師提及他們會以案主是否能準時出席晤談作為評定諮商成效的指標，若案主每次均能準時出席，則代表他認為諮商帶給他幫助，而他能很有意願的繼續前來。如諮商師 D 提及：「他能準時來諮商，這是一個很重要的評定成效的線索，就算不準時也能預先打電話來請假，表示他很重視。」【CoD026】

2. 主動提出晤談主題

在諮商中，案主隨著諮商次數的增加，而能主動提出當次諮商晤談的主題，諮商師認為這也可看出諮商的成效。如諮商師 G 提及：「他在會談的時候呢，一開始就會去說他想談哪個主題，且這個主題可能跟他這週以來的生活有很大的關聯性。」【CoG007】

3. 願意開放

案主可在諮商中開放自己，讓自己多去體驗與參與諮商歷程，並能跟隨諮商師的引導。如諮商師 B 提及：「你會發現他越來越開放，越來越能參與，然後藉著你的引導進入到諮商歷程中。」【CoB047】

4. 晤談主題深度漸增

案主在晤談中可以從外在事物逐漸聚焦至個人內在，晤談主題的深度逐漸加深。如諮商師 I 提及「他的話題開始有一定的深度，可以進入到一個較深層的內在，進入到那個個人議題較深層的深度這樣子。」

【CoI009】



5.對未來呈現希望感

在諮商晤談中，案主開始能對未來感到有希望，並計劃未來可完成的事情。如諮商師 A 提及：「個案開始不再只是說他的主述問題，而是能夠，好像對未來有計畫，充滿希望的感覺。」【CoA015】

6.改變意願增加

案主在諮商中主動表現出改變的意願，也能針對如何改變與諮商師進行討論。如諮商師 C 提及：「可以明顯感受到他願意改變，改變掉原有的習慣，同時也開始關心如何改變的議題。」【CoC067】

(二) 案主自我覺察的狀態

1.對情緒感受的自我覺察

隨著諮商次數增加，案主對自己在事件中的情緒感受的自我覺察也會跟著增加。如諮商師 H 提及：「通常初期的時候，他的覺察的狀態整個是比較低的，那慢慢地你會發現他會有越來越多的覺察，就是你跟他提到，我們在探討 A 主題的時候，他就會在言語當中去透露他在 A 主題上的情緒阿，感受阿。」【CoH038】

2.對與他人互動形態的洞察

案主在諮商中，可以漸漸覺察到自己與他人的互動形態，並且對這樣的覺察運用在自己身上。如諮商師 G 提及：「他慢慢地就會告訴你說，我覺得我們剛談到跟人之間的互動，我覺得是跟我爸爸媽媽從小互動的關係造成，他就會有這樣的覺察，然後他會再去連結跟其他人的互動。」【CoG056】

3.對在諮商中自我狀態的覺察

案主在諮商歷程中，逐漸能對自我的內在狀態產生覺察。如諮商師 J 提及：「個案就開始能去覺察，對自己的狀態，尤其是內在的狀態覺察，我也會以這個來判定。」【CoJ014】

(三) 案主的情緒狀態

1.案主的肢體放鬆

在諮商歷程中，案主能漸漸自在地坐在諮商室裡，肢體呈現放鬆的狀態。如諮商師 E 提及：「他可能剛開始來的時候是很緊繃的，看得出他的不自在，後來肢體就漸漸放鬆，從坐的樣子，跟我眼神的注視等等，都可以發現。」【CoE009】

2.案主的情緒活化

案主在諮商中能自在地用口語或非口語的方式，去表露他的情緒狀態。如諮商師 A 提及：「我會認為是情緒，個案的情緒，他會越來越可以用語言或非語言的方式去表露他的情緒狀態。」【CoA036】

3.案主能隨自己的情緒流動

案主在諮商歷程中能隨著所談論的主題，而情緒有所波動，同時她不會去掩飾情緒的波動。如諮商師 L 提及：「你會發現他的情緒是流動的，他談到這個呢，發現他眼睛泛紅，然後他可能就告訴你說，想到我媽媽就真的很傷心。」【CoL041】

(四) 案主的行動力

1.案主願意嘗試行動

案主可經由諮商師的引導及建議，開始嘗試將想法一步步化為行動。如諮商師 K 提及：「我會看的是，個案願意開始有一些行動力，主動的去做一些嘗試，他很想在這個議題上面怎麼樣，而不是在這個議題上面他被怎麼樣。」【CoK055】

2.案主願意為自己的行為後果負責

在諮商晤談中，案主會提及他能為自己的行動後果負起責任，若行動後果是失敗的，他也會想辦法補救。如諮商師 F 提及：「個案願意為他的生活負責，他對他所發生的一些困擾，他願意視為他自己需要去處理的地方，是一個自我負責的狀態。」【CoF041】

3.案主可以理解自己的行動方向

案主能夠展開有目標、有方向的行動，也能理解她未合選擇如此的行動方式。如諮商師 I 提及：「他能開始有方向的行動，是因為他知道為什麼他要這麼做，這對諮商的成效上也是很重要的。」【CoI032】

(五) 案主的人際互動方式

1.案主與諮商師的互動方式改變



諮商師覺察到案主在諮商中跟他的互動方式變得不一樣，會比較隨性，而且信任度會增加。如諮商師 D 提及：「個案跟諮商師之間的人際關係的改變，比如說他對心理師有更多的信任，然後呢他對心理師的測試變少。」【CoD051】

2. 案主與他人人際關係感到滿意

案主談到他在諮商室外的人際關係，明顯感覺他與人互動的關係改善，且變得滿意。如諮商師 A 提及：「他願意在人際關係上面採取不同的方式，或是微微的調整，讓他跟別人的關係改善，而他也喜歡這樣的改變。」【CoA053】

(六) 案主能接納自己無法改變的部份

案主隨著諮商次數增加，漸漸體悟到有些部份是無法改變，而他也能接納這個狀況。如諮商師 G 提及：「好像能提升他對自己的接納程度，他會了解與體悟到有些部份沒辦法改變，然後就是收著，成為自己的一部分。」【CoG082】

(七) 案主的能力增加

1. 案主能建構支持系統

案主開始能夠去找出自己可利用的資源，建構屬於自己的支持系統。如諮商師 E 提及：「就可以看到他的轉變，他會為自己建立一套支持的網絡，這是以前沒有的。」【CoE026】

2. 案主能將不好的情境轉變為正向情境

當案主處於不順利的情境時，他能轉換認知思考，或想辦法行動，將之化為正向情境。如諮商師 J 提及：「個案能在認知上做調整，或者是行動力上，將不順心的，化為正向的。」【CoJ084】

(八) 案主轉介者的回饋

案主轉介者例如案主的導師、教官、父母等，對於案主改變給予正向的回饋，也可看出諮商的成效。如諮商師 L 提及：「有時就會有轉借者給直接的回饋啊，例如他的爸媽、他的導師，或者教官，就會說諮商真的讓他改善了，這也可以作為評估的向度。」【CoL055】

(九) 案主能將諮商室學習到的改變帶至日常生活

1. 案主將在諮商室所學技巧運用至日常生活

案主會將在諮商室中學習到生活適應技巧、壓力管理、衝突處理等技巧，運用至日常生活中，如諮商師 H 提及：「譬如說有一些是生活適應技巧，有一些是學習技巧，有一些是壓力管理的技巧，有一些是衝突處理的技巧，有一些是人際互動的技巧，他就會說他如何運用在日常生活中。」【CoH078】

2. 案主將在諮商室中的改變帶至日常生活中

案主在諮商室中認知行為的改變，會帶至日常生活中，而讓他解決日常生活的困擾。如諮商師 F 提及：「他就會跟我提到阿，我們談的一些議題，讓他的思考或行為能獲得改變，而這些改變不只在諮商過程中，他會試著用在他的生活上，也有幫助。」【CoF066】

二、影響諮商成效的因素

影響諮商成效的因素包含諮商師的因素、案主的因素、環境因素，以及諮商關係的因素等四大因素，現在分別說明如下。

(一) 諮商師的因素

1. 專業技術與知能

諮商師的專業技術與知能，包含諮商師的諮商取向、個案概念化的能力、對案主議題的熟悉程度、諮商媒材的運用等，都會影響諮商的成效。如諮商師 G 提及：「包括諮商師的專業技術，例如諮商媒材阿、諮商取向的熟悉、個案概念化的能力等這些都包含在內。」【CoG104】

2. 個人特質

諮商師的個人特質，包含是否值得信任、友善、溫暖、接納、包容等。如諮商師 E 提及：「心理師他的特質也是很重要的，是不是值得信賴、夠不夠友善，還有我們常提及的溫暖啦等等。」【CoE102】

3. 倫理素養

諮商師對諮商倫理的敏銳度，以及對於諮商歷程中倫理議題的處理，也是影響諮商成效的因素。如



諮商師 D 提及：「諮商師在倫理上面的敏銳度，還有他在倫理上面的處理，也都會影響到。」【CoD110】

4. 諮商歷程的掌握性

諮商師在諮商歷程中，是否能對於所談論的進度有所掌握，而不會流於漫談或兜圈子，此部份也會影響諮商成效。如諮商師 B 提及：「諮商師要能對於整個晤談有所掌控，而不是跟個案在那邊聊天，談一些無關緊要的事情，或者怎麼談就是表面事件，一直下不去真正的核心。」【CoB111】

5. 文化議題的敏感度

諮商師能覺察案主所帶來的文化相關議題，例如不同的社經地位、不同年齡、不同性別等。如諮商師 H 提及：「要有文化的敏感度，你跟不同族群的人接觸，要能以他所站的位置看事情，而不是以你自己所站的位置，這對諮商成效也是很重要的影響因素。」【CoH121】

(二) 案主的因素

1. 案主的準備度

案主來接受諮商前的準備度也會影響諮商的成效。如諮商師 K 提及：「個案一來的時候的準備度是很重要的，他對來接受諮商的認知、情緒，或是種種的反應。」【CoK108】

2. 個人特質

案主的個人特質，包含他是否有彈性的、覺察力高的、能舉一反三的等。如諮商師 A 提及：「個案的特質也很重要，他越能對一些觀點保持彈性，不會太僵化，越有改變的可能性。」【CoA114】

3. 案主的諮商動機

案主進入諮商歷程的動機，也會影響諮商的成效，例如他是被轉介而來，或者他是主動來談。如諮商師 I 提及：「個案是被帶來的，不得不來的，或者是自願的，這都會影響諮商的成效。」【CoI101】

4. 案主對諮商成效的期待

案主是否對諮商的成效感到期待，也會影響諮商的成效，期待較高的案主，在諮商成效上可能也較好。如諮商師 J 提及：「他對諮商越充滿期待，相對的他的付出啦什麼的，可能也就不一樣，成效可能就比較好，或者說也有些安慰劑的效應。」【CoJ118】

5. 案主問題的複雜度

案主問題的複雜度，以及嚴重度也會影響諮商成效，愈複雜或愈嚴重的案主問題，則可能成效會較差，如諮商師 D 提及：「因為他狀態中很多都先錯綜複雜阿，或是已經沉積已久，這樣要看到成效，可能也就比較困難。」【CoD121】

(三) 環境的因素

1. 外部的支持系統

案主所處的外在環境是否有足夠的支持，例如校園環境是否友善、家庭環境是否有經濟貧困的問題等，這些均是影響諮商成效的因素。如諮商師 G 提及：「他現在處的一個狀態是譬如說大專院校，但是他處的班上是非常不友善的，缺乏支持性的，或者是家庭式分崩離析的，無法提供支持的，這些均是不利的因子。」【CoG123】

2. 諮商架構的穩定度

諮商師是否能建構一個穩定的諮商架構，包含讓案主了解諮商會經歷的歷程、與轉介者及案主建立一適切的界限等。如諮商師 E 提及：「你不講個案也不知道你諮商到底是要來要幹嘛這樣，看這心理師不能把這諮商的架構說明得清楚。」【CoE134】

3. 資源的可運用性

案主是否有足夠資源可運用，也是影響諮商成效的因素。如諮商師 D 提及：「還有一個因素是個案資源是否足夠，例如他服用安眠藥，早上不易醒來，任課老師是否可以諒解，而讓他遲到一點點沒關係等等。」【CoD133】

(四) 諮商關係的因素

1. 彼此信任

許多諮商師均認為彼此信任的諮商關係有助於諮商成效之提升。如諮商師 C 提及：「諮商關係是很重



要的因素，尤其是彼此是否能信任，這會影響很大。」【CoC099】

2. 諮商師與案主彼此對諮商期待的一致性

諮商師與案主是否能協商，共同訂定一致性之諮商目標。如諮商師 L 提及：「諮商師要能引導個案，讓彼此的諮商期待一致，會讓談話更具深度，而更達到成效。」【CoL125】

肆、討論

一、諮商師評量諮商成效的向度之討論

本研究發現諮商師在評量諮商成效上包含案主投入諮商的程度、案主自我覺察的狀態、案主的情緒狀態、案主的行動力、案主的人際互動方式、案主能接納自己無法改變的部份、案主的能力增加、案主轉介者的回饋，以及案主能將諮商室學習到的改變帶至日常生活等 9 個向度，大多以案主在諮商中的表現為評估之線索，此與 Ogles、Lambert 及 Fields (2002) 指出以案主為主要評量對象來評估諮商成效是較有意義也較可信的有相似的發現。

在案主投入諮商的程度向度中，提及案主對未來呈現希望感也會是諮商師評估諮商成效的向度之一，此與 Farnsworth、Lewis，以及 Walsh (1971) 的研究發現諮商中心的成員認為案主若能立定志向實現新的願望，則可視為諮商成效的因子有相似的發現。另外，Farnsworth、Lewis，以及 Walsh (1971) 的研究也發現案主不再逃避問題，而可以面對併解決問題也可顯示諮商成效，此部分與本研究發現案主的行動力增加也是諮商師評量諮商呈現之研究發現可相呼應。

二、影響諮商成效的因素之討論

研究發現影響諮商成效的因素包含諮商師的因素、案主的因素、環境因素，以及諮商關係因素，其中諮商師的因素在諮商成效上影響甚鉅，此與 Luborsky、McClellan、Woody、O'Brien，與 Auerbach (1985) 提出諮商師個人因素是諮商成效扮演重要的影響因素有相似之發現。尤其在諮商師的個人特質上更須加以考量，然而諮商師的個人特質是否能經由諮商師教育訓練或督導中養成，則為另一個須加以關注的議題。

伍、結論與建議

一、結論

(一) 諮商師評量諮商成效的向度

諮商師評量諮商成效的向度包含案主投入諮商的程度、案主自我覺察的狀態、案主的情緒狀態、案主的行動力、案主的人際互動方式、案主能接納自己無法改變的部份、案主的能力增加、案主轉介者的回饋，以及案主能將諮商室學習到的改變帶至日常生活。

(二) 影響諮商成效的因素

影響諮商成效的因素包含：1. 諮商師的因素：專業技術與知能、個人特質、倫理素養、諮商歷程的掌握性、文化議題的敏感度；2. 案主的因素：案主的準備度、個人特質、案主的諮商動機、案主對諮商成效的期待、案主問題的複雜度；3. 環境因素：外部的支持系統、諮商架構的穩定度、資源的可運用性；4. 諮商關係的因素：彼此信任、諮商師與案主彼此對諮商期待的一致性。

二、建議

(一) 對諮商實務工作之建議

1. 研究發現諮商師在諮商成效評量上大都以案主在諮商歷程中的表現為評估的標準，建議在諮商師教育訓練上，可強化對於案主的觀察，以利未來從事學校諮商師工作時可有效評估諮商成效與案主進展狀況。
2. 研究發現影響諮商成效的因素中包含外在的環境因素，因此在諮商實務工作中應加強諮商室外之連結，以能提升諮商成效。



(二) 對後續研究之建議

- 1.建議後續研究可以研究發現的向度發展一套諮商成效檢核表，於諮商歷程中使用，以協助諮商心理師評量諮商成效。
- 2.建議後續研究可以調查研究方式，提高研究參與人數，以使研究結果更能反應大專校院輔導工作現況。



參考文獻

一、中文書目

- 交通大學諮商中心(2001)。**輔導中心體系與人力編制調查報告**。九十年度北區大學校院學生在校心理適應與輔導研討會成果報告。
- 何福田(1990)。**大專院校訓輔體制之研究**，教育部訓育委員會委託研究報告。
- 汪慧瑜(2008)。大專校院輔導中心輔導服務品質評量指標之建構與影響因素的分析研究。國立政治大學教育研究所博士論文，未出版。
- 林家興、謝昀秦、孫正大(2008)。諮商心理師執業現況調查研究。**中華輔導與諮商學報**，23，117-145。
- 林家興(2006)。大專校院輔導中心直接服務的績效評估。載於林家興(主編)：**大學諮商輔導工作實務**(238)。台北：心理。
- 夏敏(1999)。**大學生對諮商服務的知覺暨影響求助意願因素之探討**。彰化師範大學輔導研究所碩士論文。
- 修慧蘭(2008)。北區大學輔導諮商中心的人力與服務現況分析及未來可努力的方向。**輔導季刊**，44(2)，38-47。
- 修慧蘭、陳嘉鳳(2006)。**國立政治大學專任院輔導老師工作內涵需求與評估之研究**。國立政治大學九十五年校務發展研究計劃成果報告。
- 許韶玲(2003)。從全國大學校院輔導中心名稱的調查研究中檢視輔導中心名稱的定位。**輔導季刊**，39(1)，1-11。
- 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。
- 麥麗蓉、王明智、吳建豪、李文玟(2006)：大學輔導工作者在心理師法衝擊下的醒思與行動。**應用心理研究**，30，89-124。
- 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。
- 曾端真(1993)。**大專院校輔導單位組織及員額編制現況調查研究**。教育部輔導工作六年計劃八十一年度專案論文集。
- 劉佳南(2003)。學生究竟需要什麼樣的輔導中心？**諮商與輔導**，209，2。
- 鍾思嘉(1993)。**大專院校輔導活動現況研究**。行政院教育部專案研究。

二、英文書目

- ASCA (1999). *Role statement*. Alexandria, VA: Author.
- Davies, D.R., Burlingame, G.M., Johnson, J.E., Gleave, R.L., & Barlow, S.H.(2008).The effects of a feedback intervention on group process and outcome. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice*, 12, 141-154.
- Draper, M.R., Jennings, J., Baron, A., Erdur, O., & Shankar, L.(2002).Time-limited counseling outcome in a nationwide college counseling center sample.*Journal of College Counseling*, 5, 26-38.
- Horvath, A.O., & Symonds, B.D.(1991).Relation between working alliance and outcome in psychotherapy: A meta-analysis. *Journal of Counseling psychology*,38, 139-149.
- Krupnick, J. L., Sotsky, S. M. , Simmens, S. , Moyer, J. , Elkin, I., & Watkins, J. (1996). The role of the therapeutic alliance in psychotherapy and pharmacotherapy outcome: Findings in the National Institute of Mental Health Treatment of Depression Collaborative Research Program. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 64, 532-539.
- Luborsky, L., McClellan, A.T., Woody, G.E., O'Brien, C.P., & Auerbach, A.(1985).Therapist success and its determinants. *Archives of General Psychiatry*, 42, 602-611.
- Luborsky, L., Crits-Christoph, P. , Mintz, J. , & Auerbach, A. (1988). *Who will benefit from psychotherapy ?* New York: Basic.
- Marziali, E., & Alexander, L. (1991). The power of the therapeutic relationship. *American Journal of Orthopsychiatry*, 61, 383-391.



- Minami, T., Serlin, R.C., Wampold, B.E., Kircher, J.C., & Brown, G.S.(2008).Using clinical trails to benchmark effects produced in clinical practice. *Quality and Quantity*, 42, 513-525.
- Okiishi, J., Lambert, M., Eggett, D., Nielsen, S.L., Dayton, D.D., & Vermeersch, D.A.(2006).An analysis of therapist treatment effects: Toward providing feedback to individual therapist on their clients' psychotherapy outcome. *Journal of Clinical Psychology*, 62, 1157-1172.
- Orlinsky, D. E., & Howard, K. I. (1986). The psychological interior of psychotherapy : Explorations with the therapy sessions reports. In L. S. Greenberg, & W. M. Pinsof. (Ed.). *The psychotherapeutic process: A Research Handbook* (pp.477-501).New York: Guilford.
- Sexton, T. L.,& Whiston, S. C. (1994).The status of counseling relationship: An empirical review, theory implications, and research directions. *The Counseling Psychologist*, 22, 6-78.

