

天主教輔仁大學社會學系學士論文

指導老師：翁志遠

台灣高等教育中的心理健康與諮商服務：

大學諮商中心人員的知覺、健康與態度

**Mental Health Issues and Counseling**

**Services in Taiwan Higher Education.**

學生：劉佳雯撰

中華民國一一零年十二月

## 謝辭

首先，我要感謝我的家人，謝謝我的父母一路以來付諸他們的青春與心力，將我這個不成材的女兒養育成人，雖然家境清寒，但您們依舊拼上十二分的努力，願意支持我完成的求學之路，要是沒有您們，我根本無法求得知識、完成我的大學學業。然後最感謝的是我的妹妹，一直以來成為我的精神支柱，陪伴度過我病症最嚴峻的時刻，妳是我活著的動力，並無時無刻在我需要求助時，都在我身旁給我支持與鼓勵。總言之，對你們的感謝之情，我想我始終無法言喻。

再來，我要感謝我的論文指導教授與小組成員們。對於指導教授翁志遠老師的感恩之情我沒齒難忘，從一開始跑去找您說要寫科技部計畫，您就爽快的答應，並給予我許多的指導和建議，並在後續指出許多我的侷限跟改進之處，使得我的論文能順利產出，您一路來的指導對我影響深遠，期許在我未來的研究之路上，繼續帶著您的教誨勇往直前！然後，感謝我的論文小夥伴們，「三人行，必有我師焉」，與你們一同的成長使我獲益良多，另外，特別感謝許，雖然一起彼此督促的日子很辛苦，但你的陪伴，讓我覺得很溫暖，期許未來的妳依舊是大家的太陽。

最後，我要感謝我的回應人葉學姊跟我的同學們，很開心在四年的大學生活中能認識你們，尤其是葉學姊即使畢業後，聽到我的請求後願意回來協助我，妳的義氣與才華始終令我敬佩。而我的友人張先生，謝謝你四年來一直陪在我身邊，幸虧你與我在同個論文組中，我才能無所畏懼地融入大家。最後的最後，也是非常重要的朋友賴，妳對我論文的協助真的非常之多，因為妳的協助和力挺，我才能順利的發表演說，也是妳讓我重新定義友誼的珍貴，將我從傷害中救贖出來。

而我也非常感謝我的受試者們，對於素未謀面的我，心理師們願意將自身珍貴的經驗與工作的辛勤傳達給我，實在是非常感謝您們，沒有您們，我便無法產出這篇論文，也無法傳達現今大專院校心理危機與心理師困窘的現況，期望懷有

助人之心的您們，依舊在這個領域上繼續努力，也寄望在將來的某天，我也能朝著助人相關工作前行，幫助更多需要幫助的人們。

由於拖到最後才下筆寫謝辭，心中的感謝之情如潮水，一波一波朝我而來，使我思緒過於混亂，但卻是充滿溫暖和溫柔的。總言之，此篇簡陋的謝辭無法好好表達我的感激之情，反正要謝謝的人太多，老話一句，那就只能謝天了。

劉佳雯敬上  
輔仁大學社會學系  
2021/12/20

## 中文摘要

不論國內外，高等教育機構中大學生的心理危機都有上升趨勢，面對大學生來勢洶洶的心理健康問題，校園內的諮商中心能否充份因應呢？本研究試圖以大學諮商中心人員的角度回答以下重要問題：其一，心理師感知目前大學生的心理困擾狀況（盛行率與棘手程度）；其二，心理師們的工作現況（耗竭、同感倦怠、污名現象、離職與轉業意願等等）；其三，不同主要變項間如何影響心理師們離職及轉業意願，與心理師們的污名態度又是如何作用、影響各個變項。此研究向各公私立大學輔導中心的心理師發放網路問卷及訪談，並採用量化分析方法回答研究問題。研究結果顯示：一、心理師們認為目前大學生們的心理健康狀況有變差之傾向，並給予四點理由解釋之；二、心理師們的工作環境與待遇有極大的改善空間（過長的工時、過多行政工作等）；三、公私立、北中南學校的心理師有工作環境上的差異，且高同感倦怠者比低同感倦怠者對轉業意願多了 7.9%；四、心理師的污名態度在此研究無顯著調節之作用。研究限制：本研究透過各種方式求得反應率增加，但依舊樣本數不足，另外樣本多集中於專任心理師，故導致樣本代表性不足（行動心理師樣本少），因而有低估情形，心理師們的狀況可能更加嚴峻。研究建議教育部應及早重視高等教育界的心理健康，而第一步就是改革其工作環境。本研究不但顯現目前高等教育界心理諮商人員的現況、服務困境，也透過他們的專業回答了現今大專院校學生的心理困擾及其嚴重度，期許本研究發現對於台灣高等教育界的心理健康危機提供不同面向的洞見與實用的建議。

關鍵字：大學生、心理健康、心理危機、心理師、耗竭、同感倦怠、污名、工作現況。

## **Abstract**

Both in Taiwan and abroad, the psychological crisis of college students in higher education institutions is on the rise. Faced with the menacing mental health problems of college students, can the counseling center on campus adequately solve? This study attempts to answer the following important questions from the perspective of the staff of the University Counseling Center: First, the psychologists perceive the current psychological distress of college students (prevalence and difficulty); second, the current work status of the psychologists (exhaustion, burnout, compassion fatigue, stigma, willingness to leave and change jobs, etc.); third, how do different main variables affect the willingness of psychologists to leave and change jobs, and how the stigma attitude of psychologists affects and affects each variable. This research distributed online questionnaires and interviews to psychologists in counseling centers of public and private universities, and used quantitative analysis methods to answer research questions. The results of the research show: 1. Psychologists believe that the current mental health of college students tends to deteriorate, and give four reasons to explain it; 2. Psychologists' working environment and treatment have great room for improvement (the long working hours, too much administrative work, etc.); 3. Psychologists no matter in Taiwan north, middle, or the South in public and private schools, they have different working environments, and those with high empathy burnout are 7.9% more willing to change jobs than those with low compassion fatigue; Stigma attitude has no significant moderating effect on this research. Research limitations: This study obtained an increase in the response rate through various methods, but the sample size is still insufficient. In addition, the sample is mostly concentrated in full-time psychologists, which leads to underrepresentation of the sample (the sample of the psychologists who work on a piecework basis is small). Therefore, underestimating the situation of psychologists, they may face a more severe

situation. Research suggests that the Ministry of Education should pay attention to the mental health of the higher education sector as early as possible, and the first step is to reform its working environment. This research not only reveals the current situation and service difficulties of psychological counselors in the higher education sector, but also answers the psychological distress and its severity of current college students through their majors. It is hoped that this research will find the psychological health of the higher education sector in Taiwan Crisis provides insights and practical advice from different aspects.

Keywords: college students, mental health, psychological crisis, psychologist, exhaustion, burnout, compassion fatigue, stigma.

# 目錄

壹、緒論與研究問題 .....	4
一、研究背景 .....	4
二、動機與目的 .....	5
三、研究問題與假設 .....	6
貳、文獻回顧與探討 .....	6
一、大學生作為心理問題的高風險群 .....	6
二、大學生心理問題的成因探討 .....	7
(一) 發展觀點.....	7
(二) 社會變遷.....	8
三、大學諮商中心的重要性 .....	8
四、大學諮商中心人員的挑戰 .....	9
(一) 不友善的工作環境 .....	9
(二) 諮商人員的耗竭(burnout)與同感倦怠(compassion fatigue)....	9
(三) 諮商人員的對心理疾病之態度 .....	10
五、小結.....	11
參、研究方法及步驟 .....	11
一、名詞定義 .....	11
(一) 工作壓力.....	11
(二) 耗竭與同感倦怠 .....	11
(三) 離職、離開心理實務之意願： .....	12
二、研究架構 .....	12
三、研究假設 .....	12
四、研究對象 .....	13
五、研究工具 .....	13

(一) 訪談.....	13
(二) 問卷調查.....	14
六、資料處理與統計分析 .....	15
肆、研究結果 .....	15
一、受試者背景資料 .....	15
(一) 個人基本資料 .....	15
(二) 服務學校的工作狀況與待遇 .....	17
(三) 心理師對精神疾患的汙名與負面態度 .....	19
二、校園諮商服務現況與感知大學生心理健康 .....	21
(一) 大專院校諮商服務現況與安排 .....	21
(二) 學生初次接受諮商服務與結案花費時長 .....	23
(三) 心理師感知現今大專院校學生心理健康 .....	23
三、心理師工作壓力、疲勞、同感倦怠與離職想法 .....	24
(一) 工作壓力量表 .....	24
(二) 耗竭與同感倦怠量表 .....	27
(三) 離職及離開心理實務意願 .....	28
四、影響心理師工作的因素之推論統計 .....	29
(一) 背景變項對工作壓力之差異性分析 .....	29
(二) 背景變項對耗竭與同感倦怠之差異性分析 .....	31
(三) 工作壓力、耗竭與同感倦怠、心理師的汙名與負面態度對離職、轉業意願之相關分析 .....	35
(四) 工作壓力、耗竭與同感倦怠、心理師的汙名與負面態度對離職、轉業意願之影響 .....	35
伍、結論與檢討 .....	37
一、研究摘述 .....	37
二、研究結果與討論 .....	37

(一) 大專院校學生的心理健康問題之盛行率、棘手程度與求助資源之缺陷.....	37
(二) 校園內心理師的服務困境 .....	39
三、研究限制 .....	39
(一) 研究設計.....	39
(二) 研究工具及問卷、量表設計缺陷 .....	40
(三) 樣本不足及樣本代表性不足 .....	40
四、研究建議 .....	40
(一) 重視諮商專業 .....	40
(二) 提升工作待遇及環境 .....	41
陸、參考文獻 .....	42
附錄一 調查問卷 .....	46

## 表目錄

表目錄.....	1
表 1 個人基本資料.....	16
表 2 心理師服務所在學校之工作狀況與待遇.....	18
表 3 處理個案相關問題.....	19
表 4 心理師對心理健康問題的態度與價值量表之信度.....	20
表 5 心理師對心理健康問題的態度與價值量表之描述統計.....	20
表 6 心理師對心理健康問題的態度與價值之各題描述統計.....	21
表 7 大專院校諮商服務現況與安排.....	22
表 8 學生初次接受諮商服務與結案花費時長.....	23
表 9 心理師感知現今大專院校學生心理健康.....	24
表 10 工作壓力量表描述統計.....	25
表 11 工作壓力量表各小題描述統計.....	26
表 12 工作壓力量表各小題描述統計（續）.....	27
表 13 耗竭與同感倦怠量表各題描述統計.....	28
表 14 心理師離職及離開心理實務意願.....	29
表 15 不同背景變項對工作壓力的差異性之 T 檢定.....	30
表 16 不同背景變項對工作壓力的差異性之 ANOVA 檢定.....	30
表 17 不同背景變項對工作壓力的差異性之 PEARSON 相關分析.....	31
表 18 不同背景變項對耗竭的差異性之 T 檢定.....	32
表 19 不同背景變項對耗竭的差異性之 ANOVA 檢定.....	32
表 20 不同背景變項對同感倦怠的差異性之 T 檢定.....	33
表 21 不同背景變項對同感倦怠的差異性之 ANOVA 檢定.....	34
表 22 不同背景變項對耗竭與同感倦怠的差異性之 PEARSON 相關分析.....	34

表 23 工作壓力、耗竭與同感倦怠、汙名與負面態度對離職、轉業意願之 PEARSON 相關分析 .....	35
表 24 工作壓力、耗竭與同感倦怠、汙名態度對離職、轉業意願之邏輯回歸	36
表 25 汙名態度的調節作用之邏輯回歸.....	36

## 圖目錄

圖 1 研究架構圖 .....	12
-----------------	----

## 壹、緒論與研究問題

### 一、研究背景

有諸多證據顯示，不論是國外或是國內，高等教育機構中有越來越多的大學生正經歷嚴重的心理危機，也突顯了高等教育機構提供心理諮詢服務的迫切性。

國外像是英、美等大國都已出現大學生的「心理健康危機」(mental health crises)，顯示現今歐美大學生似乎都面臨著情緒、壓力甚至是精神疾病等心理健康問題，在比例上更呈現年年成長的趨勢。英國約克大學 (University of York) 的報告就指出，2013 至 2016 年實際使用心理諮詢服務的學生人數持續增長，且罹患憂鬱症的學生人數每年也快速地增加，英國學生聯盟 (National Union of Students) 副主席 Shelly Asquith 也表示：「因應尋求心理諮詢的學生人數增加，高等教育機構也應該增設更多校內心理輔導服務項目，也應考慮聘請更多的心理專業人員，幫助學生調適心理健康，正面看待情緒問題。」(教育部生命教育全球資訊網，2016)

美國大學健康學會 (American College Health Association) 指出 15-24 歲的自殺率自 1950 年起提升三倍之多，並且自殺一直是大學生死亡的主因之一 (換日線 Crossing, 2020)，而另一份美國的研究 (Duffy, Twenge, & Joiner, 2019) 也顯示，有自殺意念、自傷行為或重度憂鬱症等情緒疾患的美國大學生僅僅不到十年比例已增加超過一倍，這些都顯現原先就岌岌可危的大學生心理健康，不只沒能獲得改善，反倒越發嚴重。對此，哈佛醫學院教授 Paola Pedrelli 指出，大學雖然已為學生提供更多心理健康服務和治療，但目前資源依然不足以應付學生們的需求；密西根大學公共衛生學院的 Daniel Eisenberg 則認為，要解決此狀況不是聘用更多人力就好，除了繼續增加傳統諮商服務，可能也要結合一些以科技為基礎或其他類型的新方法，例如投入網路資源以彌補傳統校內諮詢服務的不足 (黃彥鈞，2019)。

反觀國內，台灣大學在 2020 年 11 月的三天之內發生兩起學生自殺案，而淡江大學、成功大學、長庚科技大學等相繼有類似事件發生，震驚社會。據教育部統計，資料顯示 15 至 24 歲青少年自殺死亡人數從 2009 至 2019 近 10 年來，死亡率已達到最高點，而 2019 年大專院校學生自殺致死的案件有 59 起，而 2020 年卻已經有 76 起，上升趨勢明顯，顯示大學生的心理健康在近年來快速惡化。

而面對來勢洶洶的大學生心理問題，如同國外，台灣大專院校同樣面臨諮商資源不足的窘境，152 所大專校院裡只有 127 校聘足法定人數，有的學校只有幾個兼任人力，專任人力依然掛 0。而全國資源最豐富的台灣大學雖已經聘任了符合規定數目的心理師，但新的諮商時間釋出沒多久，便會在短時間內被排光，若途中想安排諮商便需要長時間等候（施宇蓁，2020）。此供不應求的情形在台灣大學明顯可見，遑論資源不如台大的其他高等教育機構。

## 二、動機與目的

承上所述，大學生為情緒困擾的高危險人群，在成人及孩子的角色中擺動，及面臨人生未來出路的重大決定等等，求助他人的需求增高，除了父母與親朋好友之外，學校輔導的諮商系統在此顯現的格外重要，其中心理師更扮演了核心的角色。然而從相關調查數據、過去文獻以及現實觀察中卻常見大學校園中存在著諮商人力不足、心理師過勞或甚至帶有偏見的現象，如此都將可能降低諮商服務的品質，最終受到犧牲的還是學生們的心理健康。

因此，本研究試圖以大學諮商中心人員的角度回答以下三個重要的問題，如此將可補充一般從學生角度所做的調查研究之發現。第一、目前大學生的心理困擾有多麼嚴重（根據諮商人員自身經驗評估大學生各式心理健康問題的盛行率與棘手程度）？工作量有多大（業務範圍、接案個數、工作時間等等）？校方是否提供足夠的資源與行政支持？第二，大學諮商中心人員在多大程度上展現出耗竭與同感倦怠的狀況，從而影響到自己的身心福祉？如果因為工作量過大或人力與經費的限制使得大專院校心理師產生過勞或倦怠的現象，勢必也會妨礙其工作成

效與工作滿意度，進一步影響工作穩定性與流動率。第三，大學諮商中心人員在第一線的服務過程中出現的污名現象或對心理疾病產生負面態度的情況有多普遍？帶有成見的心理師將導致學生產生不佳的諮商體驗，無法發揮諮商中心最大的功效。

不同於以往大多以學生為對象的研究，本研究以大學諮商中心人員作為研究的主體，從不同的角度切入台灣高等教育界的心理健康議題，研究發現可望對於台灣高等教育界的心理健康危機提供不同面向的洞見與實用的建議。

### 三、研究問題與假設

此研究欲探討的研究問題主要有三：

(一)從大學諮商中心人員的角度評估，目前校園內各式心理健康問題的盛行率與棘手程度為何？所負擔的工作量是否過多？所享有的資源與行政支持是否不足？

(二)大學諮商中心人員展現出耗竭與同感倦怠的比例與程度有多高？

(三)大學諮商中心人員在第一線的服務過程中出現的污名現象或對心理疾病產生負面態度的情況有多普遍？

本研究假設，上述三大問題除了受到諮商人員個人背景變項（性別、年齡、教育程度、受雇型態、諮商工作年資、有無諮商或臨床之執照等等）的影響之外，也可能與受雇學校學制（公立 vs. 私立；大學 vs. 技職）與所在地域（北、中、南、東）有關。

## 貳、文獻回顧與探討

### 一、大學生作為心理問題的高風險群

大學生不只要面對課業，還有親密關係的建立以及對於未來的迷惘等等壓力，多數會有情緒方面的困擾。例如，澳洲某一大學諮商中心調查發現學生心理苦惱比率顯著高於一般民眾(Stallman, 2008)。在美國 1989—1995 年回顧分析中，發現學生除了傳統性心理健康議題外，也增加許多臨床問題(Pledge et al, 1998)；

Krumrei 等人(2010)對幾所美國大學諮商中心進行調查，發現約一半學生的心理問題已嚴重影響學業表現及人際關係。

大學生的心理問題更有可能攸關生死。依據社團法人台灣自殺防治學會 (<https://www.tsos.org.tw/>)整理的自殺統計資料，全國 83—108 年間，各年齡層的自殺死亡率大多有逐漸下降的趨勢或至少持平，但從 102 年開始，15—24 歲的年輕族群自殺死亡率卻明顯逐漸上升，108 年甚至是歷年的新高。而台灣 108 年各級學校校園安全事件分析報告指出，以學生意外死亡人數最多，又以校外意外及學生自殺為最高；另外，大專院校自殺死亡人數於 106—108 年持續三年也有顯著上升的現象，達到 12 年來的新高，且大專院校自殺、自傷事件高居死因第二，緊追在校外交通意外之後（教育部校安中心，2021）。

## 二、大學生心理問題的成因探討

### （一）發展觀點

依據 Erikson（1963）社會心理發展理論，個體若無法在各個階段克服對應的衝突，將會導致後期學習、適應及人格等等有障礙，更難以在連續不斷發展的歷程中順利完成下階段發展任務（developmental task）。大學生正面臨青春期、成人早期的發展任務與危機，在自我統整與角色混淆中，學生們正處於建立對自己的認識、理解及找尋未來方向，若在此時遭遇障礙，便可能導致自我統整的困難及自我角色的混淆，而使個體沒有自我連貫感（continuity）、無法有自我價值，且感到迷失和徬徨；而在成人早期親密與孤立中，面對「愛」、親密關係的問題，期望獲得同儕、朋友及伴侶的肯定與良好互動關係，若此階段遭遇障礙，可能導致與社會疏離並常有孤獨感。施建彬（2004）研究大學新生心理健康的發現，大致上為 Erikson 的理論提供了一定程度的支持：人際關係、對外在環境與未來的茫然和大學生活缺乏認同感這三種引起的壓力感受，能顯著預測大學生心理健康，且這三種是難以改變的壓力源所引起的結果，若沒有獲得協助改善，將會對學生的心理健康帶來不利的影響。上述人際關係、對未來的茫然等的壓力原因都是在

生命發展中必須經歷的，但為何現今大學生相比以往更容易受到這些因素影響？這就與社會的變遷息息相關。

## （二）社會變遷

Erikson 社會心理發展理論並未加入有關社會層面的變項，常遭人批評其理論不適用於低社經地位者與女性等。相較之下，Kadison & Digeronimo(2004)認為大學生除了必須經歷心理內在壓力，還需面對如競爭、經濟等社會外在壓力。

每個世代都要面對各自的議題，而現今此世代大學生面臨的主要困境是難以單靠努力就在社會上存活，像是學費高漲／學貸纏身、房價居高不下、工時長薪資低等財務及競爭壓力，都可能對大學生帶來程度不一的心理壓力，讓學生感到緊張、憂慮，從而嚴重地影響他們的心理健康（換日線 Crossing，2020；教育部生命教育全球資訊網，2016）。另外，科技的進步也帶來不小的副作用，例如諸多研究顯示高頻率使用社群媒體而產生社會比較將導致更多心理問題，社群恐慌症（FOMO）也與憂鬱症上升趨勢有關(Hunt et al., 2018)。總體而言，現今社會的快速變遷帶給大學生更多挑戰及壓力，也使他們的心理健康比起以前更容易產生問題。

## 三、大學諮商中心的重要性

由於生命發展危機和社會快速變遷帶給大學生壓力，因此現今學生們比起以前要應付更多、更大在情緒及行為上的健康問題(Brunner et al., 2014)，由於大學生心理健康逐漸嚴重和複雜化，學生們面對自己心理問題的應對方式也越發激烈，而諮商中心也被證明能有效緩解個案的危機行為（溫錦真、林美珠，2014）。另外，以美國諮商中心為例，諮商中心的工作人員每天都會為學校教職人員和學生提供跨專業團隊的服務，以備不時之需，也向教官或老師提供心理健康諮詢和培訓，幫助處於風險中的學生進行諮詢，也提供學生們專家的職涯建議（Brunner et al, 2014），以這些方法回應學生需求並幫助他們度過心理難關。

諮商中心能有效且多方面的幫助學生解決心理問題，因此諮商中心的存在有不可取代之處。不過如此必不可少的諮商中心卻也面臨許多困境，影響的不僅是諮商人員自身，也可能殃及他們所要服務的學生們。

#### 四、大學諮商中心人員的挑戰

##### (一) 不友善的工作環境

據風傳媒報導，雖公私立學校輔導人員的工作量無顯著不同，但公立學校的起薪遠高於私立學校，且學校在聘請輔導人員的性質就非常多種，通常採一年一聘的定期契約，這代表學校大可以隨意開除人員，減少年資與年終的負擔，導致輔導人員缺乏工作保障，或把現職當成跳板，一旦有更好的機會就頭也不回地離開（林子軒，2020），這都可能磨損諮商人員的工作熱忱。此外，許多諮商中心因員額限制，使心理師必須分擔大量的行政工作，導致身心俱疲，無法好好進行諮商本務（吳淑萍，2016）。這顯現了大專院校心理師的工作環境有諸多需要改善之處，這不只對諮商人員有影響，連學生也會受到池魚之殃。對於學生而言，每一次遭遇困難走入諮輔中心都可能遇到不同的心理師，使學生每次都要重新揭露心理創傷，重複說明自己的狀況，不只耗費學生心力，也可能使學生對諮商產生厭惡及排斥。此外，許多心理師在校園中經常遇到像是不完善的督導制度、無法將校內外的資源整合、或行政長官總是將錯誤的期待投射到輔導中心，也導致輔導中心無法將最主要的功能發揮出來（許雅惠，2011）。

##### (二) 諮商人員的耗竭(burnout)與同感倦怠(compassion fatigue)

Freudenberger 於 1974 年最早提出工作疲勞／耗竭(burnout)的概念，將此定義為由職業、工作引起的身心疲憊狀態，國內外對 burnout 一詞的解釋、翻譯與定義大同小異，但多為描述一種身心耗竭的狀態（藍菊梅，民 96），而這些狀況常發生在助人工作者上，尤其是醫生、護理人員、心理師居多。劉淑慧（1987）整合資料指出耗竭(burnout)會引發有關生理、認知、情緒、行為等症狀，比如物質濫用、身心症狀、低自我概念等，甚至缺乏助人動機（藍菊梅，民 96）。

諮商是充滿壓力和挑戰的工作，而心理師若產生倦怠與失衡狀態，將直接影響個案權益（吳淑萍，2016），因此歐美國家 1980 年代開始研究工作壓力對心理師的影響，最嚴重可能導致自殺或心理疾病(Cushway & Nolan, 1996)。而台灣心理師法公佈後，有關諮商及臨床心理師就業現況和大專院校心理師工作調查研究也不多見。心理師在此高風險下工作，除了會傷害到自身和個案，還容易導致人力流失，在此惡性循環之下，高等教育中的心理健康危機將會每下愈況。

國外研究指出有超過一半的精神衛生人員有過勞現象，而校園中諮商人員耗竭源自於繁多的案件量和大量非諮商工作並因此降低服務品質(Kim & Lambie, 2018)，這也與台灣吳淑萍（2016）和許雅惠（2011）的研究發現相符。

除了耗竭外，諮商心理師若長時間累積對個案同感的壓力，也常會無預警產生同感倦怠，此一狀態若持續過久，將會讓諮商工作人員對個案失去敏感度，甚至因此患上創傷後壓力症候群（PTSD）(Hunter, 2016)。

總言之，耗竭與同感倦怠都嚴重干擾心理師諮商的工作，這不僅無法幫助學生更賠上自己的健康(Robino, 2019)，這對於諮商人員與學生都是極大的危機，值得加以正視並思索解決之道。

### （三）諮商人員的對心理疾病之態度

和精神疾病相關的污名(stigma)對心理健康領域的臨床治療者與研究者都是一個迫切的重大問題。具有精神疾病的個人常常因為社會一般大眾的污名化態度而遭遇受教、求職或人際關係上的挫折，於是不願尋求治療，即使接受治療後，也很容易半途而廢(Peris et al., 2008)。

儘管對於精神疾病的污名是一個普遍存在的社會議題，但更讓人吃驚的是，有研究指出，心理健康專業工作者之中對於精神疾病患者具有污名化觀點的比例，和一般大眾比起來有過之而無不及(Nordt et al., 2006)。一旦心理健康照護者對於所治療的對象具有負面的態度，臨床照護成效可能不彰。例如有研究顯示，對於精神疾病具有外顯（explicit）污名偏差者，其對患者會有較負面的預後評估；另

一方面，對於精神疾病具有內隱（implicit）污名偏差者，則會給予患者過度診斷（Peris et al., 2008）。

## 五、小結

校園諮商中心的心理師經常遇到問題及壓力，使得心理師產生耗竭與同感倦怠，而這些似乎都源起於不友善的工作環境。另外，諮商人員的對心理疾病的態度也一定程度地影響到諮商服務的品質，污名化的態度有可能導致學生感到不佳的諮商體驗，無法發揮諮商中心最大的功效。

雖然已有諸多研究顯示現今大專院校學生正經歷嚴重的心理危機，但國內針對大專院校諮商人員進行的研究卻相對較少，且大學端對於諮商中心人力不足的問題，似乎仍然抱持著鸵鳥心態，總是等到事件發生之後才開始檢討。本研究因此將探索在諮商心理師的眼中當前大學生的心理健康狀態，並進而討論高等教育中諮商資源是否充足、以及諮商人員的耗竭、同感倦怠與污名化態度等問題。

## 參、研究方法及步驟

### 一、名詞定義

#### （一）工作壓力：

引用張錚如（2010）文獻中整理心理衛生工作者的工作壓力之文獻，分為四個來源，其一，工作負荷，如工作量大；其二，組織性的問題，如未得到管理階層的支持等；其三，資源與社會支持性的欠缺，如幾乎無陪伴家人的時間；最後，其他衍生影響之工作壓力，如薪資待遇。

#### （二）耗竭與同感倦怠：

引用 Freudenberger 於 1974 年提出對工作疲勞／耗竭(burnout)的概念，將此定義為由職業、工作引起的身心耗竭狀態，由工作引發的生理、行為、情緒等症狀，如物質濫用、情緒疾患、缺乏專業成就感，甚至是缺乏對他人的關心等去人格化的症狀，同感倦怠與去人格化的定義類似，而過去許多文獻也都指出耗竭與同感倦怠息息相關。

同感倦怠(compassion fatigue)引用 Sun 等人(2016)整理之文獻，是指因照顧他人而經歷的成本，因付出大量同理心而導致的緊張狀態，會導致許多嚴重症狀，如：慢性疲勞、易怒、害怕上班、身體疾病加重、生活中缺乏樂趣、無助感、困惑感，甚至對個案失去敏感度，甚至患上 PTSD。

雖然研究中使用 Compassion Fatigue (CF) Short Scale (Sun et al., 2016)中的文獻整理指出同感倦怠是耗竭的一種形式，但研究者認為此兩種是不同的變項，因此後續研究中會將耗竭與同感倦怠拆成兩個變項做分析。

### (三) 離職、離開心理實務之意願：

離職意願指心理師對現有工作環境不滿意，而離開現任工作之學校的打算；離開心理實務意願，即轉業意願，指心理師有某些因素，不再有意願待在心理實務界，轉而更換職業跑道。

## 二、研究架構

研究架構圖如下：

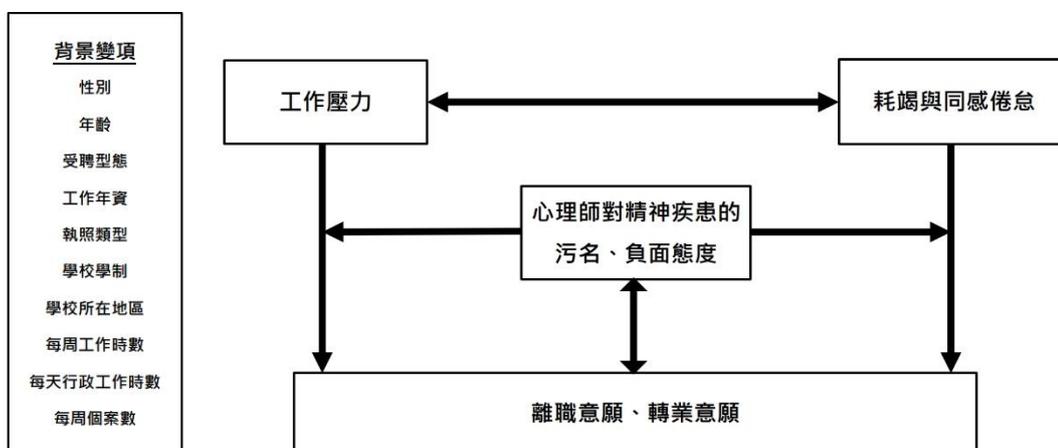


圖 1 研究架構圖

## 三、研究假設

**問題一：工作壓力和耗竭與同感倦怠是否有顯著相關？**

假設 1：工作壓力和耗竭與同感倦怠有顯著正相關。

**問題二：對精神疾患的汙名、負面態度和離職、轉業意願是否有顯著相關？**

假設 2：對精神疾患的汙名、負面態度和離職、轉業意願有顯著正相關。

**問題三：對精神疾患的汙名、負面態度是否會影響工作壓力對離職、轉業的預測效果（影響效果）？**

假設 3：汙名和負面態度對工作壓力與離職、轉業關係有顯著之調節效果。

假設 3-1：越高程度的汙名、負面態度，工作壓力對離職、轉業有顯著強化效果。

**問題四：對精神疾患的汙名、負面態度是否會影響耗竭與同感倦怠對離職、轉業的預測效果（影響效果）？**

假設 4：汙名和負面態度對耗竭與同感倦怠和離職、轉業關係有顯著之調節效果。

假設 4-1：越高程度的汙名、負面態度，耗竭與同感倦怠對離職、轉業有顯著強化效果。

#### **四、研究對象**

此研究以立意抽樣向全台灣不同區域的各公私立大學輔導中心的心理師發放 google 表單問卷，以目前在大專院校中專任心理師、兼職心理師、實習心理師及諮商主任（或組長），並已領有證照或具備考照資格，目前提供校園諮商服務者為母體，對心理師們發放問卷作為抽取樣本。以教育部截至 110 年之調查，台灣大專院校共計 159 間，研究者扣除宗教研修學校和空中大學無心理師進駐，及拒絕填寫問卷的學校 4 間，寄出問卷共計 145 間，研究時間至 2021 年 9 月 24 日至 2021 年 10 月 18 日，共 25 天，共蒐集 105 份樣本，有效樣本 102 份。

#### **五、研究工具**

##### **（一）訪談**

為瞭解大專院校心理師過去、現今之工作狀況和工作環境，以利參考進行問卷編制，研究者於 110 年 5 月 5 日在輔仁大學諮商中心訪談兩位心理師，一位心理 Z 小姐年資超過十年，只在輔仁大學服務過，而另一位心理師 S 小姐年資為兩年半，曾經在科技大學服務，目前任職輔大一年多。研究者參考訪談內容補充

問卷所得不到之資料、探索目前心理師服務的第一現況，並將訪談內容與文獻整合、對照，用其結果參考問卷及量表編制。

## (二) 問卷調查

以問卷調查法蒐集資料，設計封閉式與開放式題目之問卷。

問卷共四部分，分為服務現況（含工作壓力量表、工作倦怠與疲倦量表、心理師對心理健康問題的態度與價值）、心理師感知現今大專院校學生之狀況、離職和離開心理實務之意願、個人背景資料及個人選填之補充部分。工作壓力量表、工作倦怠與疲倦量表、心理師對心理健康問題的態度與價值量表都採 Likert 5 點量尺，量尺分布 1 至 5 分。

以下為研究工具說明：

### 1. 工作壓力量表

除自編題目外，量表修改自張錚如（2010）文獻中所翻譯修訂之「心理健康專業人員壓力量表」(Mental Health Professionals Stress Scale, MHPSS) (Cushway, Tyler & Nolan, 1996)與李訓維（2009）之論文。

此量表共分為三大部分，其一，工作壓力之工作量、工作資源缺乏（人力、經費）及個案工作相關困難；其二，工作環境之設備、工作部門管理；其三，薪資和待遇。此量表共 28 題。

### 2. 心理師對心理健康問題的態度與價值（第三個研究問題）

翻譯並參考 Mental Illness: Clinicians' Attitudes Scale (MICA-4) (Gabbidon et al., 2013)，此量表共 12 題。

### 3. 耗竭與同感倦怠量表（第二個研究問題）

翻譯並參考 Counselor burnout inventory (CBI) (Lee et al., 2007)與 Compassion Fatigue (CF) Short Scale (Sun et al., 2016)，此量表共 26 題。此量表共分為兩部分，耗竭程度，共 11 題；同感倦怠程度，共 14 題。

### 4. 心理師感知現今大專院校學生之狀況（第一個研究問題）

翻譯並參考 Clinician Index of Client Concerns (CLICC) (Pérez-Rojas et al.,2017)，提供多種諮商人員認為大學生個案的主要問題（如：憂鬱、焦慮、家庭、學業等等）進行勾選，並分為三種方式進行勾選：個案的主要問題、前述之中最優先的問題、前述之中最難處理的問題。

## 六、資料處理與統計分析

此研究待問卷回收後將資料整理，並使用 SPSS 統計軟體進行資料處理及統計分析，將統計之信心水準設為 95%，進行描述統計與推論統計之分析，再將研究結果與文獻進行對話，最後依據研究結果提出結論和建議，提供後續其他相關研究參考。

# 肆、研究結果

## 一、受試者背景資料

### （一）個人基本資料

本研究共有 102 位大專院校心理師樣本，研究受試者多為女性樣本(69.6%)，女性約為男性的 2 倍，或許與目前心理師的性別比例有關；樣本多為 31 至 35 歲 (34.3%)，其次為 30 歲以下 (32.4%)，樣本較為年輕，換句話說，35 歲以上之樣本數大約佔了此研究的六成；學歷方面全部都為碩士 (100%)，並無取得博士以上之樣本；諮商心理師樣本最多(86.3%)，臨床心理師則有 7 人填答(5.9%)，另外有無證照的實習心理師 8 位協助作答 (7.8%)，諮商心理師占了研究八成左右，與目前諮商與臨床心理師的就業方向大致相同，在學校就業者多為諮商心理師；婚姻狀態以單身且從未結婚者占半數(52.9%)，配偶去世者占第二高(33.3%)；含學校諮商工作以外的工作總年資、從事校園諮商工作總年資都是三至六年為最多樣本 (40.2%、39.2%)，而在大專院校的校園諮商工作總年資為兩年 (含) 以下為最多樣本 (39.2%)。(表 1)

表 1 個人基本資料

變項	組別	次數	有效百分比
性別	女性	71	69.6
	男性	31	30.4
年齡	30歲（含）以下	33	32.4
	31-35歲	35	34.3
	36-40歲	17	16.7
	41-45歲	8	7.8
	46-50歲	5	4.9
	51-55歲	3	2.9
	61-65歲	1	1.0
最高學歷	碩士	102	100.0
取得之執照	諮商心理執照	88	86.3
	臨床心理師執照	6	5.9
	無	8	7.8
婚姻狀態	配偶去世	34	33.3
	離婚	4	3.9
	分居	9	8.8
	同居	1	1.0
	單身，從未結婚	54	52.9
工作總年資 (含學校諮商工作以外)	兩年（含）以下	26	25.5
	三—六年	41	40.2
	七—十年	13	12.7
	十一—十四年	11	10.8
	十五年（含）以上	11	10.8
從事校園諮商工作總年資	兩年（含）以下	35	34.3
	三—六年	40	39.2
	七—十年	14	13.7
	十一—十四年	7	6.9
	十五年（含）以上	6	5.9
從事校園諮商工作總年資 (在大專院校諮商中心 服務的時長)	兩年（含）以下	40	39.2
	三—六年	39	38.2
	七—十年	13	12.7
	十一—十四年	5	4.9
	十五年（含）以上	5	4.9

## (二) 服務學校的工作狀況與待遇

此次研究公立學校有 35 人 (34.3%)，私立學校則有 67 人 (65.7%)；樣本中任職學校位置最多為北部 (38.2%)，其次為南部 (27.5%)，中部則差南部兩樣本 (25.5%)，而東部及離島樣本數較少，可能與大專院校數量分布及心理師配額有關；受聘方式為教育部補助聘雇最多人數 (53.9%)，其次為校內約聘 (28.4%)，正式編制的心理師僅佔有 10 人 (9.8%)，相較約聘與補助少非常多，換言之，此研究約八成為該校約聘人員，而非正式編制；薪資待遇部分有六成為 40000—49999 元 (61.8%)，其次為 30000—39999 元 (16.7%)，50000 元以上人數則少很多 (10.8%)；平均每週在諮商中心的工作時數 (包含加班但不算其他兼職工作) 以 41—45 小時的心理師人數為最多，有 50 人 (49.0%)，次多為 36—40 小時 29 人 (28.4%)，第三多為 46 小時 (含) 以上 11 人 (10.8%)，換句話說，平均每周工作 41 小時以上的心理師約占此研究之六成；心理師在校園諮商中心，除了諮商本務外平均一天的行政工作時數，以 4 小時以上—5 小時以下為最多心理師做填答，有 36 人 (35.3%)，其次是 5 小時以上—6 小時以下 (21.6%)，光此兩類就超過此研究的半數。(表 2)

表 2 心理師服務所在學校之工作狀況與待遇

變項	組別	次數	有效百分比
任職學校體制	公立學校	35	34.3
	私立學校	67	65.7
任職學校的地理位置	北部	39	38.2
	中部	26	25.5
	中部與南部	2	2.0
	南部	28	27.5
	東部	6	5.9
	其他（外島等）	1	1.0
受聘方式	正式編制	10	9.8
	校內約聘	29	28.4
	教育部補助聘雇	55	53.9
	實習	8	7.8
薪資待遇	19999元以下	11	10.8
	30000—39999元	17	16.7
	40000—49999元	63	61.8
	50000—59999元	9	8.8
	60000元以上	2	2.0
平均每週在諮商中心的工作時數 （包含加班 但不算其他兼職工作）	25小時（含）以下	5	4.9
	26小時—30小時	1	1.0
	31—35小時	6	5.9
	36—40小時	29	28.4
	41—45小時	50	49.0
平均一天行政工作時數	46小時（含）以上	11	10.8
	1小時以下	5	4.9
	1小時(含)以上—2小時以下	3	2.9
	2小時以上—3小時以下	10	9.8
	3小時以上—4小時以下	11	10.8
	4小時以上—5小時以下	36	35.3
	5小時以上—6小時以下	22	21.6
	6小時以上—7小時以下	6	5.9
7小時以上—8小時以下	3	2.9	
8小時以上	6	5.9	

不含臨時個案之平均一個禮拜的個案量以 10 個以上為最多，而平均每個心理師每周平均處理個案數為 6.31 位個案（標準差=2.730），眾數為平均每個禮拜處理 10 個以上個案（17.8%）；心理師們平均每學期處理到危機個案的頻率以一學期一次以上為最多（52.6%），但選擇一周一次以上人數並無差距太大，有 44 位（45.4%），而選擇無的人數則有 2 位（2.1%）。（表 3）

表 3 處理個案相關問題

	平均數	中位數	標準偏差	最小值	最大值
平均一個禮拜的個案量 (不含臨時個案)	6.31	6.00	2.730	1	10
變項	組別	次數	有效百分比		
	1個	4	4.0		
	2個	4	4.0		
	3個	12	11.9		
	4個	7	6.9		
平均一個禮拜的個案量 (不含臨時個案)	5個	16	15.8		
	6個	13	12.9		
	7個	4	4.0		
	8個	12	11.9		
	9個	11	10.9		
	10個以上	18	17.8		
	一週一次以上	44	45.4		
平均每學期處理到危機個案的頻率	一學期一次以上	51	52.6		
	無	2	2.1		
	不清楚或遺漏	5			

### (三) 心理師對精神疾患的汙名與負面態度

研究者修改 Mental Illness: Clinicians' Attitudes Scale (MICA-4)(Gabbidon et al., 2013)而編撰之心理師對精神疾患的汙名與負面態度量表，此量表原先共 12 題，Cronbach's alpha 值為 0.313，信度過低，檢視題目後，為提高信度，刪除第一題、第三題、第六題、第八題、第十題、第十一題，刪減至 6 題後之 Cronbach's

alpha 值提高到 0.613，信度偏低，但達到 Fornell and Larcker(1981)建議值 0.6 以上。

保留題項如下：第二題、第四題、第五題、第七題、第九題及第十二題，共 6 題，如表 4-6。而描述統計所顯現六題之對精神疾患的汙名與負面態度量表總分平均為 12.147，除以題數後的標準平均為 2.025 (SD=.247)。(表 4、表 5)

**表 4 心理師對心理健康問題的態度與價值量表之信度**

(如果已刪除)	尺度平均數	尺度變異數	更正後項目總數相關	Cronbach Alpha
2.患有嚴重精神疾病的人永遠無法恢復到足以擁有良好生活質量的程度	11.9216	6.786	.259	.601
4.如果我有精神疾患，我永遠不會向我的朋友承認這一點，因為我害怕受到不同的對待	11.8824	5.273	.560	.469
5.患有嚴重心理疾病的人往往很危險	12.1471	6.226	.373	.558
7.如果我有心理疾病，我永遠不會向我的同事承認這一點，因為害怕受到不同的對待	11.4216	5.395	.382	.558
9.我覺得和有心理疾患的人交談不舒服，他們和有一般身體疾患的人不同	11.0490	6.978	.246	.604
12.如果一位同事告訴我他們患有精神疾病，我會不想和他們一起工作	11.6275	6.989	.264	.598

**表 5 心理師對心理健康問題的態度與價值量表之描述統計**

題目	平均數	標準偏差	<sup>a</sup> 標準平均數 (標準差)
工作壓力量表總分	12.147	2.495	2.025 (.247)

<sup>a</sup> 標準平均數 = 總平均數除以題數量

心理師對心理健康問題的態度與價值，呈現汙名較高的前三名分別為——其一，衛生／護理人員比家人或朋友更了解心理疾病患者的生活，平均為 2.951

( $SD=.979$ )；其二，我覺得和有心理疾患的人交談不舒服，他們和有一般身體疾患的人不同，平均為 2.961 ( $SD=.702$ )；其三，民眾需要受到保護來遠離患有嚴重精神疾病的人，平均為 2.951 ( $SD=.905$ )。(表 6)

表 6 心理師對心理健康問題的態度與價值之各題描述統計

	平均數	標準差
1. 我只在必要時了解心理健康，而不會費心閱讀有關它的其他材料	2.157	.898
2. 患有嚴重精神疾病的人永遠無法恢復到足以擁有良好生活質量的程度	2.088	.759
3. 在精神醫療領域工作與其他衛生和醫療領域一樣受人尊敬	2.745	1.149
4. 如果我有精神疾患，我永遠不會向我的朋友承認這一點，因為我害怕受到不同的對待	2.127	.897
5. 患有嚴重心理疾病的人往往很危險	1.863	.809
6. 衛生／護理人員比家人或朋友更了解心理疾病患者的生活	2.951	.979
7. 如果我有心理疾病，我永遠不會向我的同事承認這一點，因為害怕受到不同的對待	2.588	1.056
8. 如果一位資深同事指示我以不尊重的方式對待患有心理疾病的人，我會聽從他們的指示	2.108	1.210
9. 我覺得和有心理疾患的人交談不舒服，他們和有一般身體疾患的人不同	2.961	.702
10. 民眾需要受到保護來遠離患有嚴重精神疾病的人	2.951	.905
11. 如果一個患有心理疾病的人抱怨身體症狀(例如胸痛)，我會將其歸因於他們的心理疾病	2.431	.815
12. 如果一位同事告訴我他們患有精神疾病，我會不想和他們一起工作	2.382	.676

## 二、校園諮商服務現況與感知大學生心理健康

### (一) 大專院校諮商服務現況與安排

目前台灣大專院校每學期新的諮商時間釋出後被排光的平均時間，依據心理師依據經驗填答的狀況，最多人選的選項為超過兩週(十五天以上)，有24人(25%)，次多為都有23人(25%)選的一周及兩周以內(八至十四天內)，選項得分平均約落在一周至兩周以內( $\mu=4.685$ )，有快接近八成表示需等待一周

以上；諮商名額排完後，途中有新學生想安排諮商，則須等待的時間為兩周以內（八至十四天內）為最多心理師填選，有34人（37.8%），次多為超過兩週（十五天以上），有28人（31.1%），選項得分平均落在超過兩週（ $\mu=4.434$ ），換言之，有接近七成表示最快要等至少兩周；為了加開諮商時段所負責的人員多是全職心理師（64.2%），次多為個管心理師轉接負責本案（13.7%），再來是學校規定不加開時段（10.5%）。（表7）

表 7 大專院校諮商服務現況與安排

變項	組別	次數	有效百分比
每學期新的諮商時間釋出後被排光的平均時間 (此指大約排滿八至九成)	1天以內	2	2.2
	2-3天	10	10.9
	4-5天	3	3.3
	一周	23	25.0
	兩周以內 (八至十四天內)	23	25.0
	超過兩週 (十五天以上)	24	26.1
	不清楚或遺漏	17	
	遺漏或不清楚	17	
呈上題，諮商名額排完後，途中有新學生想安排諮商，則須等待的時間	1天以內	3	3.3
	一周以內 (二至七天內)	25	27.8
	兩周以內 (八至十四天內)	34	37.8
	超過兩週 (十五天以上)	28	31.1
	遺漏或不清楚	12	
負責加開諮商時段的人員	全職心理師	61	64.2
	兼職／行動心理師	6	6.3
	實習心理師	5	5.3
	個管心理師轉接負責 本案	13	13.7
	不加開	10	10.5
	遺漏或不清楚	7	
	遺漏或不清楚	7	

## (二) 學生初次接受諮商服務與結案花費時長

在各個心理師多數個案中，個案第一次開始諮商的年級多為大一（35.6%），次多為高中（24.8%），再來是大二（22.8%），因此在此研究中，心理師接到的個案中有超過五成都是在大學一年級時第一次進行諮商；在各個心理師接手的多數個案中，接案到結案的時長多為半年以內（81.4%），次多選項為一年以上至兩年以內（9.8%）。（表 8）

表 8 學生初次接受諮商服務與結案花費時長

變項	組別	次數	有效百分比
個案第一次開始諮商的年級 (大多數學生開始的時間)	國小或以前	1	1.0
	國中	13	12.9
	高中	25	24.8
	大一	36	35.6
	大二	23	22.8
	大三	3	3.0
	遺漏	1	
接案到結案的時長 (大多數個案結案的時長)	半年以內	83	81.4
	半年以上至一年以內	1	1.0
	一年以上至兩年以內	10	9.8
	兩年以上至三年以內	6	5.9
	三年以上至四年以內	1	1.0
	其他	1	1.0

## (三) 心理師感知現今大專院校學生心理健康

有關心理師感知現今大學生之問題，心理師自感受評估現今整體大學生和 5 年前相比的心理健康狀況，多數心理師認為是變得稍差（41.2%），次多心理師覺得變得更差（30.4%），再來是覺得差不多（22.5%），此指有約七成的心理師感知目前大學生心理健康狀況相比五年前還要差。（表 9）

而心理師感知目前校園內大學生個案的主要心理問題（選項可複選）之前五名依序為——憂鬱症（89.1%）、家庭問題（80.9%）、壓力（75.5%）、自我傷害的意念及想法（75.5%）與自尊／自信問題（65.5%）；對心理師而言，最優先

該關心的大學生心理問題前三名依序為——自殺傾向(19.6%)、憂鬱症(17.6%)與壓力(9.8%)；對心理師來說，最難處理的大學生心理問題前三名依序為——自殺傾向(21.6%)、精神疾病的意念或行為(12.7%)與家庭問題(12.7%)，而在此之中，選項中沒有卻被許多心理師特別提出來的為人格疾患(7.8%)，特別是邊緣型人格疾患。

表 9 心理師感知現今大專院校學生心理健康

變項	組別	次數	有效百分比
心理師自感受評估現今整體大學生 和5年前相比的心理健康狀況	變得更差	31	30.4
	變得稍差	42	41.2
	差不多	23	22.5
	變得稍好	4	3.9
	變得更好	2	2.0

### 三、心理師工作壓力、疲勞、同感倦怠與離職想法

#### (一) 工作壓力量表

研究者參考過去相關研究(張錚如,2010;李訓維,2009)而編撰之工作壓力量表,此量表共28題,Cronbach's alpha 值為0.900,信度優秀,此量表共分為三大部分,各部分量表信度介於0.762至0.868之間——工作壓力部分共15題,信度為0.783,信度為可信;工作環境部分共10題,信度為0.868,信度良好;薪資和待遇部分共3題,信度為0.762,信度為可信。

本研究描述統計顯示問卷之工作壓力量表總分平均為90.137,除以題數後的標準平均為3.219(SD=0.551)。壓力量表中讓心理師壓力最大的來源部分為薪資與待遇部分,平均數為3.510(SD=0.932),次大的為工作壓力部分,平均數為3.360(SD=0.499),最後是工作環境部分,平均數為3.263(SD=0.793)。(表10)。

表 10 工作壓力量表描述統計

題目	平均數	眾數	標準偏差	<sup>a</sup> 標準平均數 (標準差)
工作壓力量表總分	90.137	94.00	15.426	3.219 (0.551)
工作壓力部分	50.402	48.00	7.480	3.360 (0.499)
工作環境部分	32.628	37.00	7.932	3.263 (0.793)
薪資和待遇部分	10.529	12.00	2.796	3.510 (0.932)

<sup>a</sup>標準平均數=總平均數除以題數量

工作壓力量表各題項之描述統計分析，前十名工作壓力來源依序為——其一，我覺得有過多的行政工作得做，平均為 4.069 ( $SD=1.056$ )；其二，我認為有太多不同的事情要做，平均為 4.049 ( $SD=.937$ )；其三，具攻擊性的個案使我壓力很大，平均為 3.873 ( $SD=.875$ )；其四，我覺得不夠時間滿意地完成所有任務，平均為 3.824 ( $SD=1.038$ )；其五，棘手或高要求的個案讓我很有壓力，平均為 3.804 ( $SD=.845$ )；其六，薪資所得與工作業務量相比感到不滿意，平均為 3.794 ( $SD=1.146$ )；其七，我覺得工作量過大，平均為 3.775 ( $SD=.953$ )；其八，對薪資所得與工作時長相比感到不滿意，平均為 3.735 ( $SD=.1.107$ )；其九，我覺得現在本校的諮商人員在數量上是不充足，平均為 3.637 ( $SD=1.184$ )；其十，休息時間不充足，平均為 3.431 ( $SD=1.039$ )。

而前五名對心理師較不會感到工作壓力的來源依序為——其一，工作中若組織遇到問題無良好解決衝突的方式，平均為 2.726 ( $SD=.977$ )；其二，我和部門主管的互動關係並不良好，平均為 2.49 ( $SD=.817$ )；其三，我受到不良的管理或不良的督導，平均為 2.48 ( $SD=1.158$ )；其四，諮商關係的經營讓我很有壓力，平均為 2.373 ( $SD=.964$ )；其五，終止與個案的關係讓我壓力巨大，平均為 2.176 ( $SD=.872$ )。(表 11)

細分各分量表來看，工作壓力部分前三名壓力來源為——其一，我覺得有過多的行政工作得做，平均為 4.069 ( $SD=1.056$ )；其二，我認為有太多不同的事情要做，平均為 4.049 ( $SD=.937$ )；其三，具攻擊性的個案使我壓力很大，平均

為 3.873 (SD=.875)。工作環境部分前三名壓力來源為——其一，我對目前工作場所的結構和政策相當不滿意，平均為 3.304 (SD=1.133)；其二，我對目前的辦公區域感到不滿意，平均為 3.206 (SD=1.213)；其三，目前學校的工作軟體環境並不良好，平均為 3.029 (SD=1.156)。薪資和待遇部分最有壓力的為薪資所得與工作業務量相比感到不滿意，平均為 3.794 (SD=1.146)。(表 11)

**表 11 工作壓力量表各小題描述統計**

題目	平均數	標準差
<b>工作壓力部分</b>		
我覺得工作量過大	3.775	.953
我認為我的個案人數太多	3.049	.999
我覺得有過多的行政工作得做	4.069	1.056
我認為有太多不同的事情要做	4.049	.937
我覺得不夠時間滿意地完成所有任務	3.824	1.038
我對加班的頻率感到滿意	2.902	1.130
休息時間不充足	3.431	1.039
我覺得現在本校的諮商人員在數量上是不充足的	3.637	1.184
我認為目前參與訓練課程、工作坊的經費補助不足	3.392	1.091
終止與個案的關係讓我壓力巨大	2.176	.872
處理死亡和痛苦讓我壓力很大	3.088	1.016
個案的情況沒有改變或改變緩慢使我緊張	2.961	.954
棘手或高要求的個案讓我很有壓力	3.804	.845
具攻擊性的個案使我壓力很大	3.873	.875
諮商關係的經營讓我很有壓力	2.373	.964
<b>工作環境部分</b>		
我對目前的辦公區域感到不滿意	3.206	1.213
目前學校的工作軟體環境並不良好	3.029	1.156
目前學校的工作硬體環境並不良好	3.020	1.160
我在行政或資訊科技的協助不足	2.853	1.066
目前學校諮商室的設備或工具不足	3.137	1.211
我缺乏管理階層的支援	2.961	1.234
我受到不良的管理或不良的督導	2.480	1.158
我和部門主管的互動關係並不良好	2.490	.817
工作中若組織遇到問題無良好解決衝突的方式	2.726	.977
我對目前工作場所的結構和政策相當不滿意	3.304	1.133

表 12 工作壓力量表各小題描述統計 (續)

薪資和待遇部分		
薪資所得與工作業務量相比感到不滿意	3.794	1.146
對薪資所得與工作時長相比感到不滿意	3.735	1.107
任職單位准許的休假天數不夠	3.000	1.143

(二) 耗竭與同感倦怠量表

研究者參考 Counselor burnout inventory (CBI) (Lee et al.,2007)與 Compassion Fatigue (CF) Short Scale (Sun et al., 2016)而編撰量表，並將其拆成耗竭量表與同感倦怠量表。耗竭量表共 11 題，Cronbach's alpha 值為 0.900，信度優秀；而同感倦怠量表共 14 題，Cronbach's alpha 值為 0.883，信度良好。

本研究描述統計顯示問卷之耗竭量表總分平均為 32.461，除以題數後的標準平均為 2.951 (SD=0.989)。研究結果顯示心理師在工作上感到疲勞、耗竭程度較高的來源之前三名分別為——其一，覺得工作場所被制度束縛住了，平均為 3.647 (SD=1.140)；其二，由於我的工作心理師，我覺得我的肩與背都很緊，平均為 3.382 (SD=1.266)；其三，由於我的諮商工作，我大部分時間都感到疲倦，平均為 3.039 (SD=1.356)。(表 4-)

本研究描述統計顯示問卷之同感倦怠量表總分平均為 27.677，除以題數後的標準平均為 1.977 (SD=0.968)。研究結果顯示心理師在工作上感到同感倦怠程度較高的來源之前三名分別為——其一，我認為我沒有成功的實現我的人生目標，平均為 2.412 (SD=1.245)；其二，我經歷過與我的個案相似的令人不安的夢，平均為 2.343 (SD=1.360)；其三，我覺得我作為一個心理師的效率很低下，平均為 2.245 (SD=1.238)。(表 13)

表 13 耗竭與同感倦怠量表各題描述統計

題目	平均數	標準偏差
我並不會對工作場所的運作感到困擾	2.990	1.1301
我在工作場所受到不公平對待	2.784	1.294
我覺得工作場所被制度束縛住了	3.647	1.140
我常感受到來自上司的負面能量	2.941	1.461
我對我的個案幾乎不再有同理心	1.765	.976
我對個案的感受變得麻木不仁	1.696	.962
我不再關心個案的福祉	1.569	.850
我覺得我沒有足夠的時間陪我的朋友在一起	2.951	1.345
我覺得我在工作與個人生活之間的界限很模糊	2.588	1.269
我作為心理師的工作對我與家人的關係產生了負面影響	2.167	1.211
由於我的諮商工作，我大部分時間都感到疲倦	3.039	1.356
由於我作為心理師的工作，我感到筋疲力盡	2.941	1.355
由於我的諮商工作，我感到壓力很大	3.029	1.300
由於我的工作為心理師，我覺得我的肩與背都很緊	3.382	1.266
我覺得我是一個不稱職／無能的心理師	2.029	1.155
我對自己的諮商能力沒有信心	2.216	1.182
我覺得我作為一個心理師的效率很低下	2.245	1.238
我並不覺得我正在改變我的個案們	2.147	1.146
我對我的工作和與其相關感到無價值感、幻滅感和怨恨感	1.912	1.100
我覺得我是工作中的失敗者	1.873	1.059
我認為我沒有成功的實現我的人生目標	2.412	1.245
我經歷過與我的個案相似的令人不安的夢	2.343	1.360
在與個案諮商時，我突然不由自主地回憶起一次可怕的經歷	1.706	.960
我因客戶的創傷經歷而失眠	1.696	.931
在處理完一個特別難相處的個案後，我經歷了侵入性的想法	2.069	1.236

### (三) 離職及離開心理實務意願

最多心理師對離職打算的回答為「是」，有 63 人 (61.8%)，填選「否」的有 31 人 (30.4%)，而回答不確定等其他選項則有 8 人 (7.8%)，意旨此研究超過半數的心理師不願意留在原本職務；離開心理實務工作 (轉職) 的想法最多心理師填答之選項為「否」，有 75 人 (73.5%)，而填選「是」的有 22 人 (21.6%)，不確定或其他者為 5 人 (4.9%)，換言之，此研究有大約七成的心理師目前並不打算離開心理實務界。(表 14)

表 14 心理師離職及離開心理實務意願

變項	組別	次數	有效的百分比
離職打算	是	63	61.8
	否	31	30.4
	其他／不確定	8	7.8
離開心理實務工作的想法	是	22	21.6
	否	75	73.5
	其他／不確定	5	4.9

#### 四、影響心理師工作的因素之推論統計

##### (一) 背景變項對工作壓力之差異性分析

以獨立樣本 T 檢定分析結果如表 15，結果發現：不同性別在工作壓力上無顯著差異 ( $t(100)=.490, p=.625, d=.102$ )，女性壓力程度 ( $M=89.000, SD=17.057$ ) 與男性壓力程度 ( $M=90.634, SD=14.759$ ) 沒有顯著差異；而不同學校學制在工作壓力有顯著差異 ( $t(100)=-3.188, p=.002, d=.660$ )，私立學校壓力程度 ( $M=93.508, SD=14.542$ ) 顯著大於公立學校壓力程度 ( $M=83.686, SD=15.204$ )，為中至大的效果量。

以單因子獨立樣本 ANOVA 分析各個人變項對工作壓力之效果，結果如表 16，結果發現：不同受聘方式對工作壓力程度上無顯著差異 ( $F(6,95)=.558, p=.762, \eta_p^2=.034$ )；不同執照類型對工作壓力程度上無顯著差異 ( $F(2,99)=1.677, p=.192, \eta_p^2=.033$ )；不同任職學校所在地區對工作壓力程度上有顯著差異 ( $F(4,97)=2.921, p=.025, \eta_p^2=.108$ )，Tukey HSD 事後比較顯示任職於北部與南部的工作壓力都大於中部 ( $p=.005; p=.042$ )。

以 Pearson 相關分析結果如表 17，結果發現：每周工作時數 [ $r(100)=.308, p=.002$ ]、行政工作時數 [ $r(100)=.403, p<.001$ ] 和工作壓力程度有顯著正相關；年齡 [ $r(100)=-.093, p=.351$ ]、諮商工作總年資 [ $r(100)=-.155, p=.120$ ] 和工作壓力程度無顯著相關。

表 15 不同背景變項對工作壓力的差異性之 T 檢定

變項	組別	M	SD	df	t	p	效果量
工作壓力	性別 男性	90.634	14.759	100	.490	.625	
	女性	89.000	17.057				
學校學制	公立學校	83.686	15.204	100	-3.188	.002	0.660
	私立學校	93.508	14.542				

表 16 不同背景變項對工作壓力的差異性之 ANOVA 檢定

變異來源	SS	df	MS	F	p	$\eta_p^2$	事後比較
年齡	818.625	6	136.437	.558	.762	.034	
誤差	23215.454	95	244.373				
總和	24034.078	101					
工作總年資	1877.605	4	469.401	2.055	.093	.078	
誤差	22156.474	97	228.417				
總和	24034.078	101					
受聘方式	1177.730	3	392.577	1.683	.176	.049	
誤差	22856.348	98	233.228				
總和	24034.078	101					
執照類型	787.578	2	393.789	1.677	.192	.033	
誤差	23246.500	99	234.813				
總和	24034.078	101					
任職學校所在地	2583.829	4	645.957	2.921	.025	.108	北、南>中
誤差	21450.249	97	221.137				
總和	24034.078	101					

表 17 不同背景變項對工作壓力的差異性之 Pearson 相關分析

	1	2	3	4
1.年齡	-			
2.諮商工作總年資	.784**	-		
3.每周工作時數	-.100	-.065	-	
4.行政工作時數	-.154	-.159	.369**	-
5.工作壓力	-.093	-.155	.308**	.403**

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

## (二) 背景變項對耗竭與同感倦怠之差異性分析

### 1. 耗竭程度

以獨立樣本 T 檢定分析結果如表 18，結果發現：不同性別在耗竭上無顯著差異 ( $t(100) = -.294, p = .769$ )，女性的耗竭程度 ( $M = 32.267, SD = 9.897$ ) 與男性的耗竭程度 ( $M = 32.903, SD = 16.222$ ) 沒有顯著差異；而不同學校學制在耗竭程度有顯著差異 ( $t(100) = -2.216, p = .029$ )，私立學校的耗竭程度 ( $M = 34.015, SD = 9.407$ ) 大於公立學校的耗竭程度 ( $M = 29.488, SD = 10.520$ )。

以單因子獨立樣本 ANOVA 分析各個人變項對耗竭之效果，結果如表 19，結果發現：不同受聘方式在耗竭程度上無顯著差異 ( $F(3,98) = 1.531, p = .211, \eta_p^2 = .045$ )；不同執照類型在耗竭與同感倦怠程度上無顯著差異 ( $F(2,99) = .213, p = .809, \eta_p^2 = .004$ )；不同任職學校的所在地區在耗竭與同感倦怠程度上無顯著差異 ( $F(4,97) = 2.322, p = .062, \eta_p^2 = .087$ )。

以 Pearson 相關分析結果如表 22，結果發現：每周工作時數 [ $r(100) = .276, p = .005$ ]、每天行政工作時數 [ $r(100) = .294, p = .003$ ] 和耗竭程度有顯著正相關；年齡 [ $r(100) = -.040, p = .688$ ]、諮商工作總年資 [ $r(100) = -.098, p = .327$ ] 和耗竭程度無顯著相關。

表 18 不同背景變項對耗竭的差異性之 T 檢定

變項	組別	M	SD	df	t	p
性別	男性	32.903	10.345	100	-2.94	.769
	女性	32.268	9.897			
學校學制	公立學校	29.486	170.520	100	-2.216	.029
	私立學校	34.015	9.407			

表 19 不同背景變項對耗竭的差異性之 ANOVA 檢定

變異來源	SS	df	MS	F	p	$\eta_p^2$
受聘方式	451.034	3	150.345	1.531	.211	.045
誤差	9624.309	98	98.207			
總和	117553.000	102				
執照類型	43.070	2	21.535	.213	.809	.004
誤差	10032.273	99	101.336			
總和	117553.000	102				
任職區域	880.408	4	220.102	2.322	.062	.087
誤差	9194.935	97	94.793			
總和	117553.000	102				

## 2. 同感倦怠程度

以獨立樣本 T 檢定分析結果如表 20，結果發現：不同性別在同感倦怠上無顯著差異 ( $t(100)=-.637, p=.525$ )，女性的同感倦怠程度 ( $M=27.268, SD=10.194$ ) 與男性的同感倦怠程度 ( $M=28.613, SD=8.842$ ) 沒有顯著差異；而不同學校學制在同感倦怠程度有顯著差異 ( $t(100)=-.781, p=.437$ )，公立學校的同感倦怠程度 ( $M=26.629, SD=10.407$ ) 與私立學校的同感倦怠程度 ( $M=28.224, SD=9.469$ ) 無顯著差異。

以單因子獨立樣本 ANOVA 分析各個人變項對同感倦怠之效果，結果如表 21，結果發現：不同受聘方式在同感倦怠程度上有顯著差異 ( $F(3,98)= 3.702$ ， $p=.014$ ， $\eta_p^2=.102$ )，Tukey HSD 事後比較顯示教育部補助聘雇的同感倦怠程度大於約聘人員 ( $p=.050$ )、實習的同感倦怠程度大於約聘人員 ( $p=.026$ )；不同執照類型在同感倦怠程度上無顯著差異 ( $F(2,99)= 2.039$ ， $p=.136$ ， $\eta_p^2=.04$ )；不同任職學校的所在地區在同感倦怠程度上無顯著差異 ( $F(4,97)= 1.031$ ， $p=.395$ ， $\eta_p^2=.041$ )。

以 Pearson 相關分析結果如表 22，結果發現：年齡 [ $r(100)= -.203$ ,  $p=.041$ ]、諮商工作總年資 [ $r(100)= -.322$ ,  $p=.001$ ] 對同感倦怠程度有顯著負相關；而每週工作時數 [ $r(100)= .055$ ,  $p=.581$ ]、行政工作時數 [ $r(100)= .188$ ,  $p=.059$ ] 對同感倦怠程度無顯著相關。

表 20 不同背景變項對同感倦怠的差異性之 T 檢定

變項	組別	M	SD	df	t	p
性別	女性	27.268	10.194	100	-.637	.525
	男性	28.613	8.842			
學校學制	公立學校	26.629	10.407	100	-.781	.437
	私立學校	28.224	9.469			

表 21 不同背景變項對同感倦怠的差異性之 ANOVA 檢定

變異來源	SS	df	MS	F	p	$\eta_p^2$	事後檢定
受聘方式	983.073	3	327.691	3.702	.014	.102	教育部、實習>約聘
誤差	8675.250	98	88.523				
總和	87789.000	102					
執照類型	382.172	2	191.086	2.039	.136	.040	
誤差	9276.152	99	93.699				
總和	87789.000	102					
任職區域	394.058	4	98.514	1.031	.395	.041	
誤差	9264.266	97	95.508				
總和	87789.000	102					

表 22 不同背景變項對耗竭與同感倦怠的差異性之 Pearson 相關分析

	1	2	3	4	5
1.年齡	-				
2.諮商工作總年資	.784**	-			
3.每周工作時數	-.100	-.065	-		
4.行政工作時數	-.154	-.159	.369**	-	
5.耗竭	-.040	-.908	.276*	.294**	-
6.同感倦怠	-.203*	-.322*	.055	.188	.608**

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

(三) 工作壓力、耗竭與同感倦怠、心理師的汙名與負面態度對離職、轉業意願之相關分析

以 Pearson 相關分析結果如表 23，結果發現：工作壓力 $[r(92)=.455, p<.001]$ 、耗竭 $[r(92)=.460, p<.001]$ 、同感倦怠 $[r(92)=.286, p=.005]$ 、心理師的汙名與負面態度 $[r(92)=.244, p=.018]$ 對離職意願皆有顯著正相關。而工作壓力 $[r(95)=.218, p=.032]$ 、耗竭 $[r(95)=.334, p=.001]$ 對轉業意願有顯著正相關；心理師的汙名與負面態度 $[r(95)=.149, p=.144]$ 對轉業意願無顯著相關。

另外，由表 23 可知，工作壓力對耗竭與同感倦怠皆有顯著正相關 $[r(100)=.787, p<.001]$ ； $r(100)=.421, p<.001]$ ；工作壓力 $[r(100)=.223, p=.024]$ 、耗竭與同感倦怠 $[r(100)=.301, p=.002]$ ； $r(100)=.184, p=.046]$ 對心理師的汙名與負面態度有顯著正相關。

表 23 工作壓力、耗竭與同感倦怠、汙名與負面態度對離職、轉業意願之 Pearson 相關分析

	1	2	3	4	5.
1.工作壓力	-				
2.耗竭	.787**	-			
3.同感倦怠	.421**	.608**	-		
4.汙名與負面態度	.223*	.301**	.184*	-	
5.離職意願 <sup>a</sup>	.455***	.460***	.286**	.244*	-
6.轉業意願 <sup>a</sup>	.218*	.334**	.401**	.149	.292**

<sup>a</sup> 二分選項：「是」1、「否」0

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

(四) 工作壓力、耗竭與同感倦怠、心理師的汙名與負面態度對離職、轉業意願之影響

將工作壓力、耗竭與同感倦怠、心理師的汙名與負面態度一起納入邏輯迴歸模式，分析三個變項對離職、轉業意願的影響，結果如表 24，結果發現高同感倦

息者比低同感倦怠者對轉業意願的勝算比為 1.079 倍 ( $p<.001$ )，換言之，高同感倦怠者較低同感倦怠者轉換職業跑道的意願多了 7.9%。而工作壓力、耗竭、汙名與負面態度之變項對離職、轉業意願則未達統計上顯著的意義。

探討工作壓力與汙名態度對離職意願之效果，分析結果顯示在控制工作壓力與汙名與負面態度後，兩者之交互作用並無達到統計上顯著的意義 ( $p=.535$ )；探討同感倦怠與汙名態度對轉業意願之效果，分析結果顯示在控制同感倦怠與汙名與負面態度後，兩者之交互作用並無達到統計上顯著的意義 ( $p=.088$ )。(表 25)

表 24 工作壓力、耗竭與同感倦怠、汙名態度對離職、轉業意願之邏輯回歸

預測變項	離職意願		轉業意願	
	OR	p	OR	p
常數	.001*	.002	.008*	.031
工作壓力	1.047	.093	.980	.499
耗竭	1.057	.244	1.072	.192
同感倦怠	1.001	.982	1.079*	.026
汙名與負面態度	1.167	.173	1.056	.634

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

表 25 汙名態度的調節作用之邏輯回歸

預測變項	離職意願		預測變項	轉業意願	
	OR	p		OR	p
常數	.001***	.001	常數	.006***	.001
工作壓力	1.074***	.000	同感倦怠	1.103***	.001
汙名與負面態度	1.167	.188	汙名與負面態度	1.073	.522
工作壓力	.995	.535	同感倦怠	1.014	.305
X 汙名態度			X 汙名態度		

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

## 伍、結論與檢討

### 一、研究摘述

本研究主要探討大專院校心理師呈現的工作壓力、耗竭(burnout)與同感倦怠(compassion fatigue)、對心理疾患的汙名和負面態度、離職及轉業意願之現況，並分析不同主要變項間如何影響心理師們離職及轉業意願，與心理師們對心理疾患的汙名和負面態度又是如何作用、影響各個變項，另外，以心理師的角度感知目前大專院校學生的心理健康現狀。過去文獻已指出目前大專院校學生的心理健康危機日漸嚴重，學生們對心理諮商服務的需求也大幅增加，但身為校園中之心理健康防線的諮商中心，在處理日漸嚴重的學生們心理危機前，卻已經有許多潛在危機，分別是心理師的工作環境不佳、龐大的工作量、產生耗竭與同感倦怠、對心理疾患的汙名化等等，這些挑戰不但影響心理師們自身的身心健康，也可能導致培訓許久的專業人才流失，更損害、犧牲學生們受到的心理諮商服務。

研究結果一顯示：工作壓力與耗竭、同感倦怠呈現顯著正相關。研究結果二顯示：心理師對精神疾患的汙名、負面態度與離職意願呈顯著正相關，但與轉業意願無顯著相關。研究結果三顯示：工作壓力、耗竭、同感倦怠對離職意願無達到統計顯著之意義，心理師對精神疾患的汙名、負面態度在工作壓力對離職意願間無顯著調節作用。研究結果四顯示：高同感倦怠者比低同感倦怠者對轉業意願的勝算比為 1.079 倍，而工作壓力、耗竭對轉業意願無達到統計顯著之意義，心理師對精神疾患的汙名、負面態度在同感倦怠與轉業意願間無顯著調節作用。

### 二、研究結果與討論

#### (一) 大專院校學生的心理健康問題之盛行率、棘手程度與求助資源之缺陷

本研究結果顯示多數心理師知覺目前整體大學生的心理健康狀況相較五年有更差的趨向，能與教育部給出的資料相輔，而心理師們如何解答此問題，研究者整理研究問卷回覆的結果如下幾點：其一，有許多研究資料、調查和工作實務的整體感受都顯現其結果，譬如自殺通報人數、使用諮商資源的人數快速增加，

並且求助者的狀況更極端且棘手；其二，少子化影響學校招生困難，各大學錄取學生的素質不能維持，許多學生的挫折忍耐力極低，並且學校行政、教學氛圍與品質變差，無法應付學生需求，都是造成學生心理壓力的原因之一；其三，資訊科技的方便雖讓人們能夠取得許多資訊及娛樂，但導致人與人相處的時間變少，社會網絡、關係較差，孩子們在面對新的問題時因為沒有足夠的經驗、無身旁真正可以訴說的人，但年齡已經過了當時年紀的發展任務，使得問題加劇、無法改善；其四，整體社會氛圍變化使學生問題複雜化，如近年經濟成長差，許多學生都面臨失業焦慮、越來越多的家庭或家暴問題；其五，由於近年對心理健康問題的意識抬頭，過去不敢求助的學生們，現在都願意踏進諮商室尋求協助，更願意了解自己的問題、處理自己內心的困擾。

而心理師感知目前校園內大學生個案的主要心理問題之前五名依序為——憂鬱症、家庭問題、壓力、自我傷害的意念及想法與自尊／自信問題；對心理師而言，最優先該關心的大學生心理問題前三名依序為——自殺傾向、憂鬱症與壓力；而最難處理的大學生心理問題前三名依序為——自殺傾向、精神疾病的意念或行為與家庭問題。以上研究結果除了顯現目前大學生心理健康問題多在哪些方面呈現，由此也可以顯見憂鬱症、壓力與自我傷害、自殺在大專院校的盛行相對其他問題高出許多。

在諮商資源方面，諮商時段被排光八至九成左右的時間多落在一周至兩周以內，而學期途中有學生想安排諮商則平均需等待超過兩週，由此可以顯見大專院校學生在求助諮商資源時可能會有供不應求的狀況，與文獻相符（黃彥鈞，2019；施宇蓁，2020），也導致學生得繃緊神經搶諮商名額、與時間賽跑，否則可能面臨需要諮商卻沒有時段可以選擇的窘境，或排到不合適的時段。而在學期中臨時需要諮商服務的學生，大多都得等待至少兩周以上，若有緊急心理危機，可能無法及時處理，抑或是磨損學生求助的意願，將學生暴露於危險之中。

這些資料都顯示，現今台灣大學生的心理健康狀況確實日漸變差，而諮商資源是明顯不足應付目前大專校學生狀況的。

## (二) 校園內心理師的服務困境

本研究描述統計顯示問卷之工作壓力量表總分的標準平均為 3.219 (SD=0.551)，而量表尺度為 1 到 5 分之間，屬於中等偏高程度，又以私立學校壓力程度顯著大於公立學校壓力程度，而壓力量表中讓心理師壓力最大的各分量表來源部分為薪資與待遇部分，次大的為工作壓力部分，最後是工作環境部分。另外，耗竭標準平均為 2.951 (SD=0.989)，而量表尺度為 1 到 5 分之間，屬於中等程度，又以私立學校耗竭程度顯著大於公立學校耗竭程度；同感倦怠量表標準平均為 1.977 (SD=0.968)，量表尺度為 1 到 5 分之間，屬於較低程度。但此量表信度不足，可信度較有疑慮。對精神疾患的污名與負面態度量表總分平均為 12.147，除以題數後的標準平均為 2.025 (SD=.247)，屬於低程度，但不排除心理師對此類問題有較高敏感度導致分數較低之疑慮。

研究結果顯示現今大專院校的工作環境對心理師不太友善，有過多的行政工作影響諮商本務，並且許多心理師工作嚴重超時、薪資待遇與工作量不合比例、更沒有保障，甚至許多心理師提出上級並非專業領導工作，對諮商工作並不熟悉，在工作上不但無法獲得協助，更甚至投射錯誤期待再他們身上。

最後，本研究發現，絕大部分的心理師都有離職意願，卻有高比例的不願離開心裏實務工作，因此，研究者推斷心理師們依舊有助人意願，但現實卻硬是潑了冷水——心理師們並非對心理服務工作失去熱忱，而是大專院校的工作環境出了問題。

## 三、研究限制

### (一) 研究設計

本研究設計採橫斷式研究方法，因此結果僅能反映 2020 至 2021 年間大專院校心理師的狀況，並且這兩、三年間遇上新冠狀肺炎的嚴重疫情，無法得知是否在這期間有歷史 (history) 的內在效度威脅而影響研究狀況。

## **(二) 研究工具及問卷、量表設計缺陷**

此研究心理師對心理健康問題的態度與價值量表之信度過低，經研究者查閱原先文獻及其他研究的引用文獻後，發現其三種可能導致量表信度無法達到較好之程度：其一，因為原先此量表是給精神科醫生或醫學生填寫，但本研究是將量表發給心理師做填答；其二，過去文獻都只用於國外，如美國、澳洲等，還未用於台灣，可能此量表不適用台灣地區；其三，題目數過少，除引用原先文獻資料題目，可以再合併其他文獻資料來多增加題目數，以提高信度。

此研究的工作壓力量表中薪資、待遇部分之分量表題目數不足，宜再多增加題數。而心理師離職及離開心理實務意願應將二元回答更改成 Likert 量尺，更容易看出心理師對此問題意願的強弱程度。另外，在各個心理師接手的多數個案中，從第一次接案到結案的時間花費，此題題目語意不清，導致偏誤，沒有測得研究者欲測得之結果。

## **(三) 樣本不足及樣本代表性不足**

本研究使用網路問卷調查，由於目前無所有大專院校心理師聯絡管道，只能透過各大專校的網站上所提供之電子信箱聯絡資訊邀請心理師填答，或請各諮商中心主任轉發問卷，但有多間大專院校無法聯絡上抑或未提供聯絡資訊，使得收樣難度增加，此外，由於學校多只提供全職心理師的聯絡資訊，無法獲得兼任、行動心理師之聯絡方式，即使使用滾雪球方式多求得兼任、行動心理師樣本，但依舊僅有個位數之兼任、行動心理師樣本。換句話說，本研究雖透過各種方式求得反應率增加，但依舊僅有 102 位受試者作填答，樣本數小且不足，另外樣本多集中於專任心理師，故導致樣本代表性不足，鮮少有行動心理師之樣本。表示本研究有低估之傾向，大專院校心理師們的狀況應該更嚴峻。

## **四、研究建議**

教育部應重視校園心理健康問題，而能做的第一步就是改革校園的諮商中心。

### **(一) 重視諮商專業**

由於諮商中心上級或主管多非心理專業，常導致工作上的困難，因此應增加培訓以提升他們對專業的理解，或是以專業人員擔任此職位；再來，是限縮行政工作量，並非將心理師淪為處理一堆行政工作的機器，甚至更有心理師提及：「教育部不要一直開計畫要大專校院申請，活動根本辦不完」、「行政工作的 deadline 和個案自殺的急迫性兩者永遠啃噬著工作時間，只能以緊急的事情做為工作優先順序，沒有一天覺得有事情完成的一天」，此研究建議應了解心理師最重要的職責便是諮商本務，有關一級預防的行政工作固然重要，但也不該本末倒置，建議可以多增加有關處理行政工作的人手，以協調此狀況。

## （二）提升工作待遇及環境

為了心理師們提升工作待遇跟環境，並分為以下幾點：

其一，增加諮商中心的經費補助，並且平衡各公立學校、不同地區大學間的工作差異；其二，不再只是用學生數量來分配心理師聘額，需增加諮商人力資源以改善人手不足，如同問卷回應中心理師所訴——「教育部不正視校園心理健康問題，僅流於短期、表面支應經費，不去檢視一名心理師對應 1200 學生的實際輔導工作負荷過重」，由此可明白心理師們的難處，此處也說明難以再用學生數作為應聘心理師人數的衡量，此研究建議能重新建立一套標準來規定每間學校該配額的心理師人數，抑或是每年發放問卷調查，來決定是否增減學校的配額人數；其三，學校應該提供晉薪制度，提升心理師們的留職意願，以防流失珍貴的心理師人力流失；其四，重視心理師們的身心狀況，如心理師的工作壓力、耗竭、同感倦怠問題等等，以永續大專院校的心理健康能有如此專業的人員守住大專院校心理健康的最後一道防線。

最後，建立心理健康安全網人人有責，而非將所有責任都留給諮商中心去煩惱，也非只怪罪於學校、機構，重要的是提升大家對心理健康的認識與警覺。

## 陸、參考文獻

- 吳淑萍（2016）。大學校院諮商心理師工作壓力、專業認同與工作滿意之相關研究。中原大學碩士論文。
- 李訓維（2009）。助人工作者工作價值觀與工作滿意度關係之研究。臺北市立教育大學心理與諮商學系碩士班碩士論文，臺北市。
- 林子軒（2020年11月21日）。觀點投書：輔導老師過的好嗎？論大專輔導教師的勞動環境。風傳媒新聞。  
<https://www.storm.mg/article/3224229?mode=whole>
- 林家興（2014）。臺灣諮商心理師執業現況與執業意見之調查研究。教育心理學報，45(3)，279-302。doi:10.6251/BEP.20130227
- 社團法人台灣自殺防治學會（未列日期）。自殺統計資料。於2021年2月21日檢索自：<https://www.tsos.org.tw/web/page/suicidedata>
- 施宇蓁（2020年12月20日）。跌落前的防線還少了什麼？。喀報。  
<https://castnet.nctu.edu.tw/castnet/article/14791?issueID=790>
- 施建彬（2004）。大學新生心理健康及其相關因素探討。大葉學報，13(2)，109-117。doi:10.7119/JDYU.200412.0109
- 張錚如（2010）。臨床心理師的工作壓力、專業認同及對心理健康、離職意圖及轉業意圖之影響。中山醫學大學碩士論文。
- 教育部生命教育全球資訊網。(2016年12月12日)。英國調查顯示財務及競爭壓力，影響大學生心理健康。<https://life.edu.tw/zhTW2/node/147>
- 教育部校安中心（2021）。《108年各級學校校園安全事件統計分析報告》。  
<https://csrc.edu.tw/FileManage/CheckData?sno=497&MergedId=b35d55b6030b4ddeb3d03ad8b769c4e>
- 許雅惠(2011)。大專校院輔導教師工作現況與專業知能需求之研究。教育心理學報,43(1),51-76。

換日線 Crossing (2020 年 11 月 20 日)。「你會不快樂，都是因為不知足」？  
——台美都有的學生自殺隱憂，背後的真實問題。

<https://crossing.cw.com.tw/article/14200>

黃彥鈞 (2019 年 9 月 14 日)。美國大學生心理健康惡化，憂鬱症、自殺傾向  
比例翻倍。科技新報。<https://technews.tw/2019/09/14/american-college-students-depression-anxiety-suicidal-thinking-double/>

溫錦真；林美珠(2014)。大學生的心理健康危機與危機介入之探究:以一所綜合  
大學諮商中心為例。臺灣諮商心理學報，2 卷，2 期，1-29 頁。

趙祥和；陳秉華(民 93 年)。發展大學輔導教師在校園合作輔導個案的工作架  
構。彰化師大輔導學報，26 卷 2 期，17-36 頁。

藍菊梅、戴嘉南、陳筱萍、Lan, Chu-mei、Tai, Chia-nan、Chen, Sheau-ping (民  
96)，大專輔導教師專業發展程度、專業心理需求滿意度與工作倦怠之相關  
研究，諮商輔導學報，頁 95-133。

Brunner, J. L., Wallace, D. L., Reymann, L. S., Sellers, J.-J., & McCabe, A. G.  
(2014). College Counseling Today: Contemporary Students and How Counseling  
Centers Meet Their Needs. *Journal of College Student Psychotherapy*, 28(4),  
257-324.

Cushway, D., Tyler, P. A., & Nolan, P. (1996). Development of a stress scale for  
mental health professionals. *The British journal of clinical psychology*, 35(2),  
279–295.

Duffy, M. E., Twenge, J. M., & Joiner, T. E. (2019). Trends in Mood and Anxiety  
Symptoms and Suicide-Related Outcomes Among U.S. Undergraduates, 2007-  
2018: Evidence From Two National Surveys. *The Journal of adolescent health :  
official publication of the Society for Adolescent Medicine*, 65(5), 590–598.

Erikson, E. H. (1963). *Youth: Change and challenge*. New York: Basic books.

- Gabbidon, J., Clement, S., van Nieuwenhuizen, A., Kassam, A., Brohan, E., Norman, I., & Thornicroft, G. (2013). Mental Illness: Clinicians' Attitudes (MICA) Scale—Psychometric properties of a version for healthcare students and professionals. *Psychiatry research*, 206(1), 81-87.
- Hunt, M. G., Marx, R., Lipson, C., & Young, J. (2018). No more FOMO: Limiting social media decreases loneliness and depression. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 37(10), 751-768.
- Hunter, S. T.(2016).Beyond the Breaking Point: Examining the Pieces of Counselor Burnout, Compassion Fatigue, and Secondhand Depression. *VISTAS online*.  
[https://www.counseling.org/docs/default-source/vistas/article\\_91\\_2016.pdf](https://www.counseling.org/docs/default-source/vistas/article_91_2016.pdf)
- Jon L. Brunner, David L. Wallace, Linda S. Reymann, Jes-James Sellers & Adam G. McCabe (2014) College Counseling Today: Contemporary Students and How Counseling Centers Meet Their Needs, *Journal of College Student Psychotherapy*, 28(4), 257-324. DOI: 10.1080/87568225.2014.948770
- Kadison, R., & Digeronimo, T. F. (2004). *College of the overwhelmed: The mental health crisis and what colleges must do*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Kim, N., & Lambie, G. W. (2018). Burnout and Implications for Professional School Counselors. *Professional Counselor*, 8(3), 277-294.
- Krumrei, E. J., Newton, F. B., & Eunhee, K. (2010). A Multi-institution look at college students seeking counseling: Nature and severity of concerns. *Journal of College Student Psychotherapy*, 24(4), 261-283.
- Lee, S. M., Baker, C. R., Cho, S. H., Heckathorn, D. E., Holland, M. W., Newgent, R. A., ... & Yu, K. (2007). Development and initial psychometrics of the Counselor Burnout Inventory. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, 40(3), 142-154.

- Nordt, C., Rössler, W., & Lauber, C. (2006). Attitudes of mental health professionals toward people with schizophrenia and major depression. *Schizophrenia bulletin*, 32(4), 709–714.
- Pérez-Rojas, A. E., Lockard, A. J., Bartholomew, T. T., Janis, R. A., Carney, D. M., Xiao, H., Youn, S. J., Scofield, B. E., Locke, B. D., Castonguay, L. G., & Hayes, J. A. (2017). Presenting concerns in counseling centers: The view from clinicians on the ground. *Psychological Services*, 14(4), 416–427.  
<https://doi.org/10.1037/ser0000122>
- Peris, T. S., Teachman, B. A., & Nosek, B. A. (2008). Implicit and explicit stigma of mental illness: links to clinical care. *The Journal of nervous and mental disease*, 196(10), 752–760.
- Pledge, D. S., Lapan, R. T., Heppner, P. P., Kivlighan, D., & Roehlke, H. J. (1998). Stability and severity of presenting problems at a university. *Professional Psychology: Research & Practice*, 29(4), 386-389.
- Robino, A. E. (2019). Global Compassion Fatigue: A New Perspective in Counselor Wellness. *Professional Counselor*, 9(4), 272-284.
- Rosenhan, D. L. (1973). On Being Sane in Insane Places. *Science*, 179(4070), 250-258. <https://doi.org/doi:10.1126/science.179.4070.250>
- Stallman, H.M. (2008). Prevalence of psychological distress in university students: Implications for service delivery. *Australian Family Physician*, 37: 673-677.
- Sun, B., Hu, M., Yu, S., Jiang, Y., & Lou, B. (2016). Validation of the Compassion Fatigue Short Scale among Chinese medical workers and firefighters: a cross-sectional study. *BMJ open*, 6(6). 6:e011279. doi:10.1136/bmjopen-2016-011279
- Vidal, C., Lhaksampa, T., Miller, L., & Platt, R. (2020). Social media use and depression in adolescents: a scoping review. *International review of psychiatry* (Abingdon, England), 32(3), 235–253.

## 附錄一 調查問卷

### 大專院校諮商師的服務現況調查

您好，我是輔仁大學社會學系四年級的學生劉佳雯。

近年來大學生尋求心理協助的比率逐年成長，校園內大學生的心理健康需求也獲得更多重視；相較之下，大學校園內心理師的身心健康狀況及工作負擔卻仍未受到應有的關注，殊為可惜，畢竟心理師自身有好的狀態，才更有能力幫助案主！要改善大學生的心理健康，實在不能忽略提供相關服務的心理師所扮演的重要角色。

因此我的學士畢業論文想了解校園內諮商人員對目前大學生心理健康的評估，以及各大專院校諮商中心之運作現況。具體而言，本研究將鎖定大學校園內的心理師，針對「在諮商中心的工作經驗」與「目前大學生的心理健康之評估」進行調查。填寫過程中請如實表達您的想法，在個資法的規範與保障之下，資料僅供我研究使用，並且全程匿名，不會另作他用，因此請放心填寫。

此問卷填寫會花費 10 到 15 分鐘。感謝您的配合。

希望此份研究能幫助心理師們，探討目前大專院校對心理師們的待遇等等，更期望可以改善未來的工作環境及待遇。

祝事事順心、平安喜樂

輔仁大學社會學系 劉佳雯 敬上

---

#### 1. 請問您是否取得相關執照？（必填）

- 是，諮商心理執照
- 是，臨床心理師執照
- 否

#### 2. 請問您現在是否有在各大專院校服務？（必填）

- 是，專任心理師
- 是，行動心理師
- 是，實習心理師
- 是，其他（請說明\_\_\_\_\_）
- 否

---

#### 3. 請問您平均每週在校園諮商中心的工作時數為何？（包含加班，但不算其他校外兼職工作）（必填）

- 25 小時（含）以下
- 26 小時—30 小時

- 31–35 小時
- 36–40 小時
- 41–45 小時
- 46 小時（含）以上

4. 請問您在校園諮商中心服務時，平均一天花多少時間在行政工作上？（必填）

- 1 小時以下
- 1 小時(含)以上–2 小時以下
- 2 小時(含)以上–3 小時以下
- 3 小時以上–4 小時以下 4
- 4 小時以上–5 小時以下
- 5 小時以上–6 小時以下
- 6 小時以上–7 小時以下
- 7 小時以上–8 小時以下
- 8 小時以上

5. 請問您平均一個禮拜有多少個案（不含臨時個案）？（必填）

- 1 個
- 2 個
- 3 個
- 4 個
- 5 個
- 6 個
- 7 個
- 8 個
- 9 個
- 10 個或以上（具體為\_\_個）

請根據您在校園諮商中心服務的自身工作經驗，針對以下各項敘述勾選出合適的同意程度

(A) 工作壓力與滿意度	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
我覺得工作量過大					
我認為我的個案人數太多					
我覺得有過多的行政工作得做					
我認為有太多不同的事情要做					
我覺得不夠時間滿意地完成所有任務					
我對加班的頻率感到滿意					
休息時間不充足					

我覺得現在本校的諮商人員在數量上是充足的					
我認為目前參與訓練課程、工作坊的經費補助不足					
我對目前的辦公區域感到滿意（如：空間、環境等）					
終止與個案的關係讓我壓力巨大					
處理死亡和痛苦讓我壓力很大					
個案的情況沒有改變或改變緩慢使我緊張					
棘手或高要求的個案讓我很有壓力					
具攻擊性的個案使我壓力很大					
諮商關係的經營讓我很有壓力					
目前學校的工作硬體環境良好（如：電腦、印表機等設備）					
目前學校的工作軟體環境良好（如：測驗、資料等）					
我在行政或資訊科技的協助不足					
目前學校諮商室的設備或工具不足					
我缺乏管理階層的支援					
我受到不良的管理或不良的督導					
我和部門主管的互動關係良好					
工作中若組織遇到問題有良好的解決衝突的方式					
我對目前工作場所的結構和政策相當滿意					
我對薪資所得與工作業務量相比感到滿意					
我對薪資所得與工作時長相比感到滿意					
我對任職單位准許的休假天數感到滿意					

(B) 耗竭與同感倦怠	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
我並不會對工作場所的運作感到困擾					
我在工作場所受到不公平對待					
我覺得工作場所被制度束縛住了					
我常感受到來自上司的負面能量					

我對我的個案幾乎不再有同理心					
我對個案的感受變得麻木不仁					
我不再關心個案的福祉					
我覺得我沒有足夠的時間陪我的朋友在一起					
我覺得我在工作和個人生活之間的界限很模糊					
我作為心理師的工作對我與家人的關係產生了負面影響					
由於我的諮商工作，我大部分時間都感到疲倦					
由於我作為心理師的工作，我感到筋疲力盡					
由於我的諮商工作，我感到壓力很大					
由於我的工作心理師，我覺得我的肩與背都很緊					
我覺得我是一個不稱職／無能的心理師					
我對自己的諮商能力沒有信心					
我覺得我作為一個心理師的效率很低下					
我並不覺得我正在改變我的個案們					
我對我的工作和與其相關感到無價值感、幻滅感和怨恨感					
我覺得我是工作中的失敗者					
我認為我沒有成功的實現我的人生目標					
我經歷過與我的個案相似的令人不安的夢					
在與個案諮商時，我突然不由自主地回憶起一次可怕的經歷					
我因客戶的創傷經歷而失眠					
在處理完一個特別難相處的個案後，我經歷了侵入性的想法					

(C) 對心理健康問題的態度與價值	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
我只在必要時了解心理健康，而不會費心閱讀有關它的其他材料					

患有嚴重精神疾病的人永遠無法恢復到足以擁有良好生活質量的程度					
在精神醫療領域工作與其他衛生和醫療領域一樣受人尊敬					
如果我有精神疾患，我永遠不會向我的朋友承認這一點，因為我害怕受到不同的對待					
患有嚴重心理疾病的人往往很危險					
衛生／護理人員比家人或朋友更了解心理疾病患者的生活					
如果我有心理疾病，我永遠不會向我的同事承認這一點，因為害怕受到不同的對待					
如果一位資深同事指示我以不尊重的方式對待患有心理疾病的人，我不會聽從他們的指示					
我覺得和有心理疾患的人交談很舒服，他們和有一般身體疾患的人沒什麼不同					
民眾不需要受到保護來遠離患有嚴重精神疾病的人					
如果一個患有心理疾病的人抱怨身體症狀（例如胸痛），我會將其歸因於他們的心理疾病					
如果一位同事告訴我他們患有精神疾病，我仍然想和他們一起工作					

請根據您在校園諮商中心服務時所觀察到的學生狀況（包括他們的心理健康水準與利用諮商中心服務等兩個方面），針對以下各項敘述勾選出合適的同意程度

6. 請問貴校每學期新的諮商時間釋出後，平均會在多久時間內被排光（此指大約排滿八至九成）？（行動心理師若不清楚可勾選其他，並填上不清楚）（必填）

- 1 天以內
- 2—3 天
- 4—5 天
- 一週
- 兩週以內（8 至 14 天內）

- 超過兩週（15 天以上）
- 不清楚
- 其他\_\_\_\_\_
7. 呈上題，若諮商名額排完後，途中有新學生想安排諮商，則須等待多久的時間？（行動心理師若不清楚可勾選其他，並填上不清楚）（必填）
- 1 天以內
- 一週以內（2 至 7 天內）
- 兩週以內（8 至 14 天內）
- 超過兩週（15 天以上）
- 其他\_\_\_\_\_
8. 呈上題，貴校若途中需要諮商的學生排到諮商時段，則大多會由誰負責接續的諮商？（行動心理師若不清楚可勾選其他，並填上不清楚）（必填）
- 全職心理師
- 兼職心理師
- 實習心理師
- 個案心理師轉接負責本案
- 其他\_\_\_\_\_
9. 請以您自身感受及經驗來評估現今整體大學生和 5 年前相比的心理健康狀況如何？（若是在校園諮商中心服務未超過五年之工作者，請以您以前在校園生活或實習的經驗及感受做填答）（必填）
- 變得更差
- 變得稍差
- 差不多
- 變得稍好
- 變得更好
10. 承上題，請簡述說明為何選擇此答案？
- \_\_\_\_\_
11. 請問您每學期處理到危機個案的頻率平均為何？（此指個管個案進入校安會議或協助原個案、臨時個案就醫等等狀況）（必填）
- 一天一次（含）以上
- 一週一次以上
- 一個月一次以上
- 一學期一次以上
- 無
12. 請問您多數個案中，個案第一次開始諮商的年級為？（請您勾選大多數學生開始的時間即可）（必填）
- 國小或以前
- 國中

- 高中
- 大一
- 大二
- 大三
- 大四
- 研究所或以後
- 無

13. 請問您接手的多數個案中，從第一次接案到結案的時間需要多長？（請您勾選大多數個案結案的時間即可）（必填）

- 半年以內
- 半年以上至一年以內
- 一年以上至兩年以內
- 兩年以上至三年以內
- 三年以上至四年以內
- 四年以上
- 其他\_\_\_\_\_

14. 請您勾選出您認為目前校園內大學生個案的主要心理問題？（請勾選所有適用選項）（必填）（複選）

15. 呈上題，請您勾選出前述之中您覺得最優先該關心的大學生心理問題？（請擇一勾選）（必填）

16. 呈上題，請您勾選出前述之中您覺得最難處理的大學生心理問題？（請擇一勾選）（必填）

- 廣泛性焦慮症（Generalized Anxiety）
- 社交恐懼症（Social Anxiet）
- 恐慌症 3
- 特定恐懼症（Specific phobia）
- 強迫意念或強迫性行為（Obsessions or compulsions）
- 完美主義（Perfectionism）
- 壓力（Stress）
- 憂鬱症（Depression）
- 躁鬱症的情緒不穩定（Mood instability）
- 情緒失調
- 情緒管理
- 特定人際關係問題（Relationship problem — specific）
- 人際交往功能（Interpersonal functioning）
- 社交隔離（Social isolation）
- 家庭問題
- 悲痛與喪失（Grief/loss）

- 身體意象 (body image)
  - 睡眠問題
  - 性問題
  - 懷孕相關問題 (Pregnancy related)
  - 身分發展 (Identity development)
  - 自尊／自信 (Self-esteem/confidence)
  - 適應新環境 (Adjustment to new environment)
  - 性取向 (Sexual orientation)
  - 性別認同 (Gender identity)
  - 宗教／靈性 (Religion/spirituality)
  - 歧視 (Discrimination)
  - 學業表現 (Academic performance)
  - 就業
  - ADHD
  - 自閉症光譜 (Autism Spectrum)
  - 學習疾患 (Learning disorder/disability)
  - 成癮問題
  - 自我傷害的意念或行為
  - 自殺傾向
  - 對他人有暴力的想法或行為
  - 精神疾病的意念或行為 (Psychotic thoughts or behaviors)
  - 解離症狀 (Dissociative experiences)
  - 創傷 (Trauma)
  - 身體虐待
  - 性虐待
  - 情緒虐待
  - 被跟蹤
  - 財務問題
  - 法律／品行問題
  - 以上都無
  - Other :
- 

## 個人背景資訊

此資料只為研究使用，採匿名填寫，請放心填寫。

### 17. 請問您的生理性別？（必填）

- 女性
- 男性

**18. 請問您的年齡？（必填）**

- 30 歲（含）以下
- 31—35
- 36—40
- 41—45
- 46—50
- 51—55
- 56—60
- 61—65
- 66 或以上

**19. 請問您最高學歷？（必填）**

- 碩士
- 博士
- 其他

**20. 請問您的婚姻狀態？（必填）**

- 已婚有偶
- 配偶去世
- 離婚
- 分居
- 同居
- 單身，從未結婚
- 其他

**21. 請問您是否育有孩子？（必填）**

- 有，\_\_\_個
- 無

**22. 請問您工作總年資多久（含學校諮商工作以外）？（必填）**

- 2 年（含）以下
- 3—6 年
- 7—10 年
- 11—14 年
- 15 年（含）以上
- 其他\_\_\_

**23. 請問您從事諮商工作總年資多久？（必填）**

- 2 年（含）以下
- 3—6 年
- 7—10 年
- 11—14 年
- 15 年（含）以上

- 其他\_\_\_
24. 請問您從事校園諮商工作總年資多久？（只包含在大專院校諮商中心服務的時長）（必填）
- 2年（含）以下
- 3-6年
- 7-10年
- 11-14年
- 15年（含）以上
- 其他\_\_\_
25. 請問您任職學校體制為？（必填）
- 公立學校
- 私立學校
26. 請問您任職學校的地理位置？（若為行動心理師，請幫我逐一勾選）（可複選）（必填）
- 北部
- 中部
- 南部
- 東部
- 其他（外島等）
27. 請問您目前在校園諮商工作之任職的職務為（可複選）？（必填）
- 全職心理師
- 兼任心理師（行動心理師）
- 諮商中心主任
- 個管心理師（院／系所負責人）
- 實習
- Other：
28. 請問您受聘的方式？（必填）
- 正式編制
- 校內約聘
- 教育部補助聘雇（如教育部補助專業輔導人員計畫等）
- 實習
- 其他
29. 專業進修管道：（可複選）（必填）
- 自修
- 同定期討論（例如讀書會）
- 接受督導
- 參加工作坊
- 修習學術單位學位/學分

- 參加學分認證課程
- 參加研習
- 其他

**30. 待遇(月薪)**

- 19999 元以下
- 20000—29999 元
- 30000—39999 元
- 40000—49999 元
- 50000—59999 元
- 60000 元以上

**31. 在未來五年內，我有離職的打算（必填）**

- 是
- 否
- 其他／不確定

**32. 在未來五年內，我有離開心理實務工作的想法（必填）**

- 是
- 否
- 其他

**33. 對於大學生心理健康、工作滿意度、工作壓力、諮商中心運作等等，您還有什麼想法要補充？或是想對我說什麼？**

---

問卷結束

٩(●' ▽ '●)٩...\*٠ 非常感謝您的填答٩(●' ▽ '●)٩...\*٠!  
祝填寫人萬事順心、平安喜樂