

國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系
教育心理學報，民 99，41 卷，3 期，659-684 頁

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*

許維素

國立台灣師範大學
教育心理與輔導系

吳肇元

高雄市政府教育局
學生心理諮商中心

陳宇芬

南台科技大學
會計資訊系

本研究旨在探討網路諮商中網路即時諮商與電子郵件諮商兩組當事人，於初次晤談後以及晤談結束後所知覺的工作同盟、諮商員效能與諮商滿意度之間的相關與差異情形。本研究邀請 20 位大學生（其中兩名男性），及 8 位諮商員（其中一名男性，年齡在 26 至 42 歲）參與本研究，配對為「網路即時諮商組」與「電子郵件諮商組」兩組，一組 10 位當事人，分別接受 2 至 6 次的網路諮商。本研究的研究結果發現：(1) 網路即時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。本研究並根據研究結果、討論與研究限制，提出未來研究建議。

關鍵詞：工作同盟、網路諮商、網路即時諮商、諮商滿意度、諮商員效能、電子郵件諮商

一、網路即時諮商與電子郵件諮商是常用服務型態

網際網路（Internet）為現代生活帶來革命性影響，成千上萬的人透過網際網路相連，人們可以很輕易地、直接地、甚至沒有限制地，透過網際網路迅速方便地獲取資訊、產品與服務，甚至與人溝通（Kraus, 2004）。電子郵件、電子佈告欄、聊天室、以及即時傳訊等新興的溝通媒體，具

* 本篇論文通訊作者：許維素，通訊方試：weisusu@ntnu.edu.tw。

* 本篇論文獲國科會經費補助（國科會專案研究 NSC94-2413-H-260-004）

有多媒體、即時性、匿名性與互動性等網路特質，尤其和其他傳統媒介比起來，網際網路更是不受時間與空間的限制（鄭惠君，2006）。網路科技不僅帶來了光鮮的、激發的、創造的生活方式，也更直接挑戰了傳統的「人際互動模式」，其中亦包括了「助人專業」中的互動模式（陳淑惠，2000），因此透過網路進行諮商，配合了網路時空的適切性、便利性、匿名性，乃成爲一種不可避免的趨勢，因而諮商員需要面對更多的考驗與訓練，以便因應科技發展的挑戰及多樣化的工作（卓翠玲、戴嘉南、王智弘，2007；Chester & Glass, 2006; Cooper & Dean, 1998）。

網路諮商（internet counseling）的急速發展，除了肇因於科技的蛻變因素以及網路特性之外，尤其具有實際上的適用對象，可特別靠近以往較難接觸的當事人，包括溝通障礙、身體障礙、防衛心高以及不願面對面諮商的當事人等（Chester & Glass, 2006; Kraus, Zack, & Stricker, 2004; Rochlen, Land, & Wong, 2004）。甚至，如 Wright（2002）認爲，網路諮商具有傳統面對面諮商所缺乏的獨特優勢，例如：當事人較容易在諮商過程中表達敏感性話題，也較容易積極投入於諮商歷程中；具有較高的自由度與舒適性，而容易提升諮商關係；諮商過程的紀錄容易持有與保存；對諮商員與諮商業務的行政監督與管理，較容易執行等。目前於在國內外已經有各種各樣的網路諮商或是網路心理治療的網站在不斷增加中（王智弘、林清文、劉淑慧、楊淳斐、蕭宜綾，2008；Grohol, 2004），國外甚至有不少網站已經開始向使用者行銷與收費（Grohol, 2004），而其工作中約有五分之一爲網路諮商（Chester & Glass, 2006）。是以，雖然網路諮商有其科技與電腦系統穩定性、現場臨場感與專心度、即時處理危機性、保密性及專業人力質量等挑戰與倫理議題（文美華、陳慶福、王智弘，1997；王智弘，1998a, 1998b；沈玉培，1997；卓翠玲等人，1997；張景然，2000；許維素、鄭惠君、陳宇芬，1997），但是，不論是從網際網路的發展，到網路諮商的實際服務現況，都可發現網路諮商早已成爲一股不可擋的、急速發展的潮流與趨勢（王智弘等人，1998）。

此蓬勃發展的現象當然也引發諮商專業組織的注意。於是美國全國合格諮商師協會（National Board for Certified Counselor, NBCC）在 1996 年成立了網路諮商委員會（WebCounseling Committee），開始研究網際網路對諮商專業所造成的影響。在國內，中國輔導學會也針對網路諮商定義了相關網路諮商倫理規範（中國輔導學會，2001）；而一些學者（王智弘，1998a, 1998b, 2000；王智弘、楊淳斐，1998, 2001；王智弘等人，2008）也開始整理了許多關於網路諮商倫理問題與部分的解決方法。於是，NBCC 於 2005 年重新修正網路諮商的定義爲：諮商師和當事人在遠距離的情況下，同步與非同步使用電子郵件、聊天以及視訊會議的方式，在網路上進行溝通互動。其中，所謂「聊天形式個別諮商」，係指在遠距情況下，諮商員與當事人經由網路，透過文本之閱讀，以同步之溝通互動方式進行諮商，網路即時諮商（Real-time webcounseling）即爲其中的一種；而所謂「電子郵件個別諮商」或電子郵件諮商（E-mail counseling）係指在遠距情況下，諮商員與當事人經由網路，透過文本之閱讀，以非同步之溝通互動方式進行諮商（NBCC, 2005）。

除了由 NBCC 所歸納的網路諮商類型之外，根據 Ainsworth（2002）調查指出，現在常見的網路諮商服務型態，包括有電子郵件、即時諮商、安全網路訊息（secure web-based messaging）、網路視訊會議（videoconferencing）以及網路電話（voice-over-IP, internet phone）等不同的服務內容及形式。然而，網路諮商型態雖然多元，但 Heinlen、Welfel、Richmond 和 Rak（2003）檢視了 44 個由網路治療師提供的網路心理治療與諮商服務的網站，發現使用視訊配備的網路諮商並不如預期有重大地成長，反而特別的是如 Derrig-Palumbo 和 Zeine（2005）的發現，現階段參與網路諮商絕大多數網路當事人，仍舊持續偏好於沒有畫面與聲音的網路即時諮商及電子郵件諮商；這可能是因爲這兩個方式較容易透過網路文字傳遞敏感議題，所以仍較受歡迎（Ainsworth, 2002）。

明顯可知，網路即時諮商及電子郵件諮商這兩種服務形式乃有其獨特性。網路即時諮商在網路諮商的服務類型中，是最爲接近傳統面對面諮商方式的一種，甚至 Mallen、Day 和 Green（2003）

的研究還發現，受試大學生認為網路即時諮商的效果，與面對面傳統諮商在情緒了解、處理深度方面的效果上並沒有差異，而且先前有聊天室或電子郵件諮商等經驗的當事人，對於網路即時諮商過程中的親密感程度感受會較高。雖然諮商員在進行網路即時諮商時，的確較不容易掌握當事人的非口語行為和情緒，但是諮商員較不會感到緊張、壓力較小、有虛幻感、與當事人地位較平等、以及有成就感等（張景然，2000）。電子郵件諮商則是以文本閱讀之方式進行的，特別是在於文字書寫的部份，與傳統一對一的晤談方式有很大不同。電子郵件諮商的治療性信件，在脈絡、內容、意圖以及對當事人的影響力等書寫方式與內容上，與一般信件有很大不同；治療性信件有許多意圖與目的，是讓諮商員能在第一次晤談時就能「抓住」當事人，而讓當事人能夠順利進入此一諮商模式中（Chechele & Stofle, 2003）。Chechele 與 Stofle (2003)認為，電子郵件諮商因使用書寫溝通的方式，能使當事人安靜地收集自己的感覺，有機會看清他的焦慮與問題，而且因為能與之保持距離，而可更了解其問題；亦即電子郵件諮商或許可以被認為是「用說的日記」，用來讓一個人與另外一個可以同理的人分享他的想法與感覺，而具有特殊的治療效果。Chechele 與 Stofle (2003)亦提到，電子郵件諮商與面對面諮商仍有很明顯的不同。面對面諮商須在每週固定的 50 分鐘內與當事人互動，但電子郵件則可在一週內的任何時間完成，而且，當事人無須等待一週後的諮商會談，可以隨時記下自己任何的心得。所以，王智弘等人（2008）以及才頌潔與王智弘（2007）發現電子郵件諮商是一般國人及精神障礙者其使用率第二（僅次於網頁瀏覽）的網路諮商服務型態，此結果並不令人訝異。是以，網路即時諮商與電子郵件諮商的實務發展與相關研究，仍是網路諮商現階段特別值得重視與繼續開發的。

二、網路諮商歷程研究值得持續發展

關於網路諮商的研究，也隨其興盛而加速蓬勃發展之。目前網路諮商研究的向度包括：有對特殊族群進行研究者（才頌潔、王智弘，2007；吳倩儀，2003；吳淑楨，2005；張勻銘，2004；卓翠玲等人，2007；Robinson & Serfaty, 2001; Walstrom, 2000; Yager, 2001），有使用特定學派介入方式者（李書藝，2004；張勻銘，2004；許維素等人，2007；鄭惠君，2006），有針對網路諮商系統建置者（袁志晃，2005；徐啓氫，2005；黃健峰，2005；張維中，2005）以及有關網路團體諮商者（吳倩儀，2003；吳淑楨，2005；張景然，2003）等等。其中，在 1950 年代就已開展且已蔚為風潮的諮商歷程研究（段昌明、王麗斐，1993），也特別隨著網路諮商的發展，而有日漸增加的趨勢，顯示其不容忽視性。

所謂諮商歷程，可視之為發生在諮商情境中，諮商員與當事人共同持續一段時間的活動，而這些活動都是為著朝向協助當事人完成有方向的改變而移動的（陳秉華，1994）；而所謂諮商歷程研究，則是探討諮商員和當事人之間的互動，以及兩者間不斷變化與進展的關係（Heppner & Frazier, 1992）。Orlinsky、Grawe 及 Parks（1994）認為，凡是研究的焦點放在諮商員或當事人的行動、觀點、意圖、想法、感受或諮商關係者，都可稱為諮商歷程研究。瞭解諮商歷程很重要的目的之一，即是想知道如何可以增加當事人的諮商滿意度（client's satisfaction），或瞭解當事人在歷經諮商歷程後對整體諮商服務所知覺的滿意情形（林世鴻，2003）。而於諮商歷程研究中，工作同盟（working alliance）及諮商員效能（counselor's effectiveness）是常被用來探究與諮商滿意度之間關連性的兩個變項。

工作同盟一詞首先是由 Greenson（1967）提出。Bordin（1979）曾為工作同盟下定義，認為工作同盟是由三個要素所組成，包括：經雙方同意而分派的一個或數個任務（tasks）、諮商歷程中雙

方之間情感連結 (bonds) 的發展, 以及經雙方互相同意的諮商目標 (goals)。Bordin 亦提出: 當事人如果經驗與諮商員正向的工作同盟, 較可能產生成功的結果; 而諮商員的背景 (如: 專業技術、人際特質) 與當事人諮商前的個人內在因素、人際間因素, 也會影響雙方在諮商初期以及中後期的工作同盟, 因而影響每一次的諮商過程, 進而影響諮商結果。Bordin 所提出的工作同盟在當時是療效因子的核心, 不僅有廣泛的解釋效力, 也是橫跨各個理論取向的構念, 至今仍一直被看重與探究; 而其所創工作同盟的三個向度, 有效協助更細緻而具體地看待治療關係, 也幫助其他研究者將諮商員與當事人之間的工作同盟強度視為有效治療最為基礎的要素 (何克倫, 2006; Gelso & Chater, 1985)。之後, Horvath (1981) 根據 Bordin (1979) 之理論, 發展出用以評量諮商歷程中諮商員與當事人間工作同盟的「工作同盟量表」, 具良好信效度, 適用於諮商員及各種問題類型之當事人, 是廣為應用以評量諮商員與當事人工作同盟強度之工具 (Fitzpatrick, Iwakabe, & Stalikas, 2005; Hatcher & Gillaspay, 2006; Horvath & Symonds, 1991; Safran & Wallner, 1991)。此外, 陳慶福 (1995) 的研究發現於四次晤談中, 工作同盟的強度隨著晤談次數增加而遞增。Sexton、Hembre 與 Kvarme (1996) 也發現於高度同盟的諮商中, 當事人較少對諮商員感到失望; 而且若於第一次就有大量的情緒宣洩, 工作同盟便會大量形成。而 Mallinckrodt (1996) 對於短期諮商的第三次及諮商結束時進行工作同盟的評量與路徑分析, 發現工作同盟透過當事人社會支持力量的增加, 間接地舒緩當事人心理症狀。這些相關研究都顯見工作同盟對諮商效果的影響力, 及其與諮商員效能、晤談次數的密切關係。

除工作同盟外, 有關諮商中人際關係理論之探討, 諮商員效能的變項亦常被提出。所謂諮商員效能, 指諮商員所擁有足以使當事人態度、行為產生改變的影響力 (徐意智, 1996)。諮商員效能是從社會心理學衍生出來的社會影響 (social influence) 模式之觀點; Strong (1968) 認為在諮商初期, 諮商員若能在當事人眼中建立具有專業能力 (expertise)、有吸引力 (attractiveness)、值得信賴 (trustworthiness) 的形象, 將增加諮商員對當事人的影響力; 在後續的諮商過程中, 亦會有效影響當事人產生態度與行為的改變。Cormier 與 Cormier (1979) 的研究則發現諮商員的專業能力、有吸引力、值得信賴, 於初次晤談即對當事人知覺的諮商員效能產生影響力。而 Hilton (1993) 的研究則發現, 於初次晤談時, 當事人就會對諮商員效能產生相當高的知覺, 且此知覺會隨著時間而改變, 於六次晤談後較之初次晤談要顯著提高 (引自徐意智, 1996)。亦即, 當事人知覺之諮商員效能, 即是諮商員社會影響力之基礎; 諮商員效能在諮商初期即已產生, 並構成當事人對諮商員之第一印象。之後, 許多研究也相繼證實當事人知覺諮商員效能與當事人滿意度之間確實有正向關係存在 (Heppner & Heesacker, 1983; Kokovotic & Tracey, 1987; McNeill, May, & Lee, 1987), 例如王怡仁 (1988) 研究發現當事人知覺諮商員有吸引力是知覺諮商滿意度的有利因素, 而不同於 Zamostny、Corriagn、Eggert (1981) 的研究發現專業能力為較高有利因素; 此亦反映了文化差異性 (引自王怡仁, 1988)。而徐意智 (1996) 的研究則發現, 晤談結束後比初次晤談結束後更能預測當事人對諮商員效能的知覺, 而此知覺亦為當事人對諮商滿意度的重要預測變項之一。

工作同盟、諮商員效能、諮商滿意度等諮商歷程主題在網路諮商的發展極為重要, 目前有關網路即時諮商、電子郵件諮商之工作同盟、諮商滿意度、諮商員效能的相關研究已開始陸續增加。Cohen 與 Kerr (1998) 的研究發現, 在網路即時諮商中, 當事人認為諮商員的專業度、信任度以及諮商滿意度乃與傳統諮商差不多。李偉斌 (2002) 的研究亦發現在網路即時諮商情境中, 工作同盟趨勢多是上升, 且晤談感受之順暢性、深度性、正向性會隨著諮商次數增加, 且雖然網路情境因受限於以文字互動而口語反應數量較少, 但在工作同盟與晤談感受的數值與趨勢上, 則皆與傳統晤談諮商情境所呈現之歷程相當。甚至 Reynolds、Stiles 與 Grohol (2006) 的研究還發現, 網路諮商的滿意度與工作同盟之關係, 相較於面對面諮商, 不僅無異、甚至更有過之。不過, Leibek、

Archer、Munson 與 York (2006) 的研究發現，當事人對網路諮商有一定程度的諮商滿意度，而工作同盟的強度至少影響了 52% 的諮商滿意度，顯示二者之間有強烈連結；但是，相較於傳統面對面諮商的研究結果，諮商滿意度及工作同盟的連結仍較低，尤其在一開始的晤談階段。

在電子郵件諮商方面，Kruger 等人 (2001) 的研究發現，在網路環境中以電子郵件諮商建立工作同盟是可能之舉。林世鴻 (2003) 的研究亦發現，多數當事人皆表示電子郵件諮商對於其困擾有正面幫助，且可以感受到諮商員的真誠溫暖，願意信任諮商員，且相信諮商員能夠與他們站在同一陣線，而最不满意之處則是回信速度緩慢。而 Chechele 與 Stofle (2003) 的研究則發現，電子郵件諮商當事人在初次晤談後，各項諮商歷程變項知覺相關一致性偏低，有可能係諮商員尚未把握住電子郵件之特性。故諮商員需把握初次晤談之時機，掌握治療性信件之特色並善加運用，如此則能夠在此一特殊性質的文字書寫諮商方式當中，獲得較大之效果。

所以，工作同盟、諮商員效能在一諮商歷程中具有相當的重要性，但是由於網路人際溝通乃有別於面對面諮商的直接人際互動，當要透過網路進行諮商，其工作同盟、諮商員效能是否存在且發揮作用呢？而於不同網路諮商方式中，如常被使用的網路即時諮商、電子郵件諮商中，工作同盟與諮商員效能的發展是否又會有所不同？在傳統諮商中，工作同盟、諮商員效能與諮商滿意度之間有緊密的關係，亦是常被討論的主題，而在網路即時諮商、電子郵件諮商中，其間的相關性又有何特別？當然，由前述之李偉斌 (2002)、林世鴻 (2003)、Cohen 與 Kerr (1998)、Reynolds 等人 (2006)、Kruger 等人 (2001) 等的研究中，初步證實了網路即時諮商、電子郵件諮商之工作同盟、諮商員效能、諮商滿意度的存在以及兩兩的關係，但在網路諮商中少有一起被探討三者的關連性；而且，由徐意智 (1996)、Cormier 與 Cormier (1979)、Mallinckrodt (1996)、Strong (1968)、Hilton (1993)、Sexton 等人 (1996) 等人的研究會發現，傳統諮商中，工作同盟、諮商員效能或諮商滿意度與晤談次數的密切關係，尤其是初次晤談與晤談結束後之間的變化與差異，特別值得深究；而李偉斌 (2002)、Chechele 與 Stofle (2003) 與 Leibek 等人 (2006) 也已初步探討了網路即時諮商及電子郵件諮商之工作同盟或諮商滿意度與其晤談次數、晤談階段的關係，但相關研究仍屬少數。是以，網路諮商中的工作同盟、諮商滿意度及諮商員效能雖已初步被證實存在，但仍值得加以擴展研究。

三、研究目的與研究假設

綜合言之，網際網路科技的快速發展已經迅速帶動了諮商專業朝向多元的網路諮商型態發展，其中最常被使用的網路諮商型態為網路即時諮商以及電子郵件諮商兩種，所以此兩種服務型態之效果，值得優先探究。尤其，歷程研究一直是諮商心理學領域中頗為重視的研究取向，當然也值得在蓬勃發展的網路諮商研究當中，來加以瞭解被強調的工作同盟、諮商員效能及諮商滿意度等歷程變項及其間的關係，以更確認網路諮商獨特的性質及諮商效能之所在。然而，有關網路諮商的諮商歷程相關研究方興未艾，故吸引研究者欲以社會影響模式所衍生之諮商員效能，並結合諮商歷程變項中被強調的工作同盟，來探討其與諮商滿意度的關係；同時透過網路即時諮商、電子郵件諮商等兩種不同網路諮商方式，來瞭解此三諮商歷程變項的相關性與差異性所在；尤其由於網路即時諮商及電子郵件諮商的特殊性，初次晤談與晤談結束後的諮商歷程變化與差異，也深具研究的價值。基於以上的研究動機，本研究期能落實擴大網路諮商的研究與應用性，故研究目的為：

1. 探討網路即時諮商組之當事人所知覺的工作同盟、諮商員效能與諮商滿意度之相關與晤談前後差異情形。
2. 探討電子郵件諮商組之當事人所知覺的工作同盟、諮商員效能與諮商滿意度之相關與晤談前後差異情形。
3. 探討網路即時諮商、電子郵件諮商兩組不同網路諮商方式之當事人所知覺的工作同盟、諮商員效能與諮商滿意度之晤談後差異情形。

依據研究目的，本研究提出的研究假設如下：

1. 網路即時諮商組當事人分別於初次晤談後以及晤談結束後所知覺的工作同盟、諮商員效能與諮商滿意度之間有顯著正相關。
2. 網路即時諮商組當事人於晤談結束後所知覺的工作同盟、諮商員效能與諮商滿意度，顯著高於初次晤談後。
3. 電子郵件諮商組之當事人於初次晤談後以及晤談結束後所知覺的工作同盟、諮商員效能與諮商滿意度之間有顯著正相關。
4. 電子郵件諮商組當事人於晤談結束後所知覺的工作同盟、諮商員效能與諮商滿意度，顯著高於初次晤談後。
5. 兩種不同網路諮商組當事人分別於初次晤談後以及晤談結束後所知覺的工作同盟、諮商員效能與諮商滿意度有顯著差異。

研究方法

一、研究架構與研究程序

本研究架構可表解如下表 1 及圖 1 所示。

表 1 本研究之研究設計表

組別	實驗處理	施測	實驗處理	施測
網路即時諮商組	第 1 次諮商	初次晤談後	第 2-最末次諮商	晤談結束後
電子郵件諮商組	第 1 次諮商	初次晤談後	第 2-最末次諮商	晤談結束後

配合此研究架構的研究程序說明如後。

(一) 網路諮商平台的設計與測試

在收集相關文獻之後，邀請某國立大學資訊管理研究所的團隊進行網路即時諮商與電子郵件諮商平台的設計；再邀請 16 名輔導與諮商相關研究所的學生，分別扮演諮商員及當事人，進行前導性研究之系統測試；最後確立本研究實驗處理的網路即時諮商與電子郵件諮商的兩個網路諮商平台。亦即，本研究的實驗處理包括兩種諮商情境設計，在一個主要的網路諮商網頁架構內，分別使用網路即時諮商與電子郵件諮商兩種網路諮商平台，於不同時間，針對兩組實驗組當事人進行網路諮商。

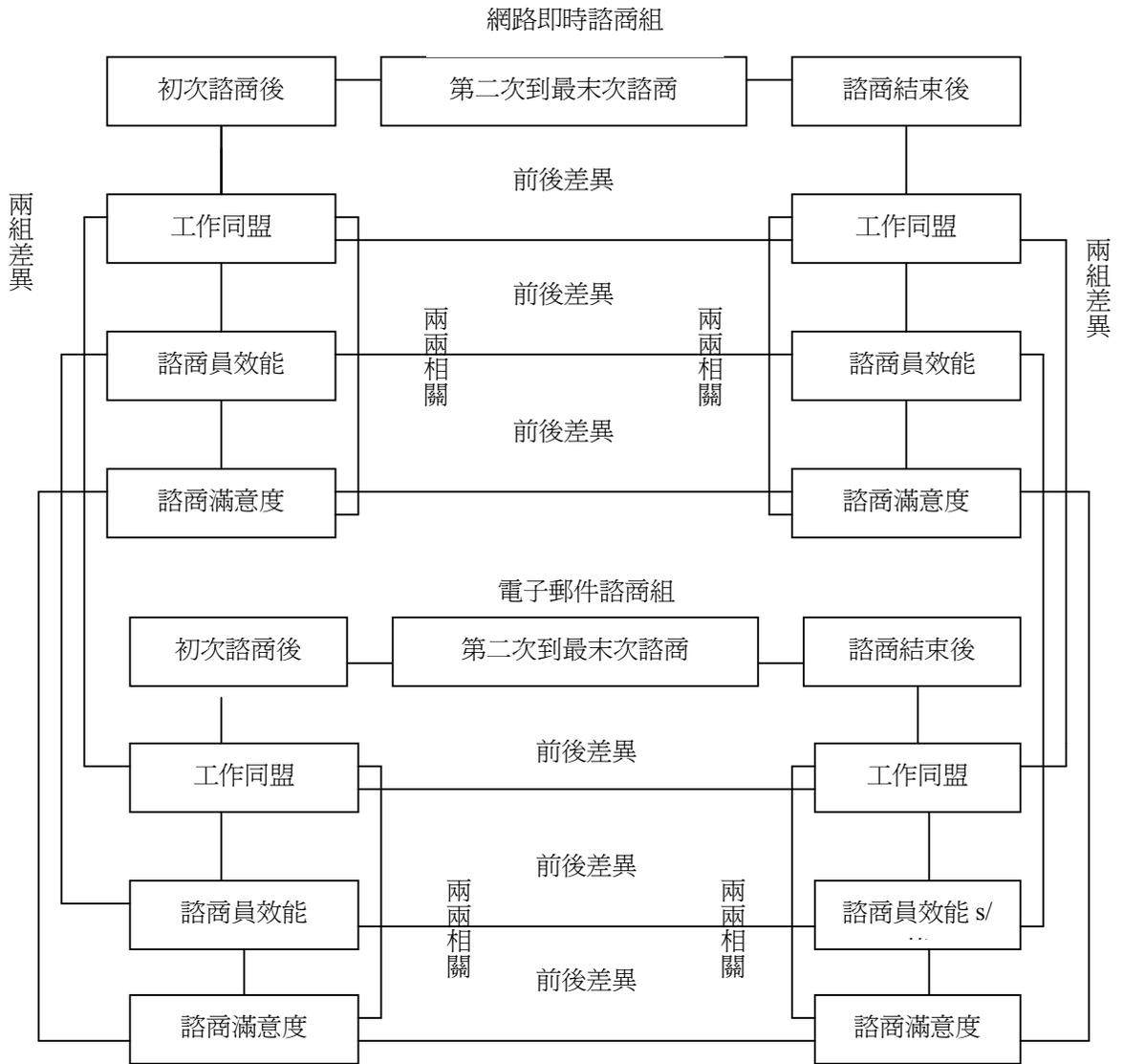


圖 1 本研究之研究架構圖

(二) 招募諮商員與進行諮商員訓練

研究者廣發研究邀請函給所認識的輔導與諮商相關研究所碩士以上之專業諮商員，並藉由電話聯繫初步說明研究主題與進行方式；在確認其專業背景（見表 2）、有使用網路與人溝通的習慣（如 MSN 及奇摩即時通）、以及個人意願後，請其簽署邀請函以加入本研究。在確認 8 位諮商員參與後，則進行諮商員的相關訓練，其內容包括詳細說明研究目的、性質、諮商程序、諮商倫理與資料運用等，此部份進行 80 分鐘。在正式實施實驗處理，則由網路諮商平台設計者先製作使用手冊，並請設計者透過諮商平台本身進行口頭說明，再讓諮商員集體實際模擬操作，此部份進

行 60 分鐘。之後，在網路上對諮商員進行約一小時的一對一平台操作方式教學，即請諮商員至其真正接案的地點，運用其電腦器材，上網測試，並個別與研究者、設計者聯繫與對話，以更為熟悉系統的實際使用運作。

（三）招募當事人與進行匿名配對

本研究於某大學文學院各班發傳單以招募當事人，並將有興趣參與的大學生集中，再進行研究相關說明，其包括研究主題、目的、實施程序、諮商時間、次數、保密等相關事務等議題，同時也提供當事人對研究相關疑問之解答，以盡可能減低其對研究過程及資料保全之疑慮。再確認有參與意願者後，研究者再發給參與時間調查表、參與期待、參與組別意願（網路即時諮商組或電子郵件諮商組）以及研究同意函；最後共有 20 位大學生成為正式研究的當事人。之後，再次請網路諮商平台研究者提供使用手冊，並與當事人確認此一平台之操作程序與使用方法等。在研究開始之前，還讓當事人有實際約一小時的上線練習之機會，以讓當事人事先模擬並熟悉此一新設計之平台，以確保研究的順利進行。

再者，根據當事人與諮商員的時間配合度進行匿名配對；諮商員及當事人雙方並未曾見面，皆由研究者居中協商。最後，兩組各有 10 對當事人與諮商員的配對產生。

（四）網路諮商的實驗處理與量表施測

在配對成功後，隨即開始正式網路諮商。於網路即時諮商組，每週進行 1 次、每次 50 分鐘的諮商；於尊重當事人的決定下，晤談次數為 2 次至 6 次不等。電子郵件諮商組則為每週 1 封電子郵件往返，當事人於週四至週日寄信，諮商員於週一至週三回信，共 2 封至 6 封信往返，信件字數並無限制，同時亦由當事人決定是否結案。

在第一次與最後一次諮商結束後，分別由研究者遞送「工作同盟量表」、「諮商員評量表-簡式」與「晤談反應量表」請當事人當面進行書面問卷的填寫，填寫完畢後立即收回。

二、研究對象

（一）諮商員

研究者邀請 8 名輔導與諮商相關研究所碩士擔任；其中一名為男性，餘皆為女性，年齡從 26 歲至 42 歲不等，皆為輔導與諮商相關研究所碩士，且有 3 名具有諮商心理師證照。本研究的諮商員在網路諮商中所採用的介入派別為折衷取向。

（二）當事人

本研究當事人為某大學 20 名大學生，除一名為管理學院學生外，餘皆為人文學院者。本研究依據其意願分為網路即時諮商與電子郵件諮商兩組，一組各 10 名。除網路即時諮商組中有兩名男性大學生外，餘皆為女性；年齡則皆為 20-23 歲間。

在匿名配對裡，於 8 位諮商員中，有 6 位諮商員分別與兩組當事人皆有搭配，1 位諮商員僅搭配即時諮商組當事人，1 位諮商員僅搭配電子郵件組當事人。每位諮商員分別於一組中配有 1 至 2 位當事人，而同時間共配有 1 至 4 位當事人。各組晤談次數為 2 次至 6 次不等，網路即時諮商組共約 40 次晤談，而電子郵件諮商組則共約 49 次晤談（詳見表 2）。

表 2 當事人基本資料、配對諮商員及諮商次數表

組別	當事人代碼	性別	與其配對之諮商員代碼	諮商次數
網路即時諮商組	101	女	A	3
	102	男	D	2
	103	女	H	6
	104	女	H	6
	105	男	C	4
	106	女	C	5
	107	女	F	3
	108	女	F	4
	109	女	B	5
	110	女	E	2
電子郵件諮商組	201	女	D	6
	202	女	H	6
	203	女	C	6
	204	女	A	4
	205	女	G	4
	206	女	G	4
	207	女	B	6
	208	女	B	5
	209	女	F	4
	210	女	F	4

三、研究工具

(一) 諮商平台

本研究中，由某國立大學資訊管理研究所團隊設計網路即時諮商平台與電子郵件諮商平台，並經過多次的測試與修正而成。兩個平台皆具有設定帳號密碼的登入系統，並具有頭像表情、文字情緒與文字特效等多種功能，且色系、圖案皆為類同。

網路即時諮商平台畫面約可分成「對話區」、「人員清單」與「發言區」三個區塊；「對話區」為諮商員與當事人的對話內容均會出現在此區域，最新的發言內容會出現在下方；當有新的發言內容出現，舊的內容會往上移動，依此類推。「人員清單」為圖 2 中最右方的直立長方形區域，所有進入本系統的使用者帳號均會出現在此區域。「發言區」本區塊位於最下方，本系統所有與發言相關的各項功能均位於此區域，包含：圖像表情的變換、文字表情的變換、發言文字的特效功能、發言文字的色彩變換與表情貼圖的選取、電腦時鐘等。實際畫面可參照圖 2 所示。

電子郵件諮商平台於登入帳號密碼之後，則可以看見使用者姓名與信件總數，該列最右邊則是「發表新內容」的按鈕，按下即可進入寫信介面。在信件標題列由左至右分別是信件流水號、作者、作者性別、主旨、科系與發信時間。而信件內容位於信件標題列下方，若有回信，則回覆信件的標題與內容會直接列於信件內容下方。於信件編輯畫面亦包含：圖像表情的變換、文字表情的變換、發言文字的特效功能、發言文字的色彩變換與表情貼圖的選取；實際畫面可參照圖 3 所示。當回覆信件後，回覆信件的標題列各項目均與原信件相同；若欲再回覆，則再次點選「回應主題」即可，而之後的信件也都會依序位於原信件下方。

(二) 工作同盟量表

工作同盟量表原為 Horvath (1981) 依據 Bordin (1979) 之工作同盟觀點所發展。量表共有 36 題，為 Likert 氏七點量表形式，分別評量工作同盟三向度，其為：經雙方同意而分派的一項任務或數個任務、諮商歷程中雙方之間連結的發展，以及經雙方互相同意的目標，每個向度各 12 題。對當事人所測得的分數，分數愈高，表示當事人知覺諮商中工作同盟的程度愈高，反之愈低。在量表之效度方面，工作同盟量表係透過多位諮商理論、實務專家對題目群進行三向度歸類與對題目進行幅合、區辨，並再進行預試。陳慶福 (1995) 修正後所產生之中文量表版本，與原量表相較，其在專家歸類一致性為 .88，同時透過多變項變異數分析證實量表具有良好效度。在信度方面，全量表當事人部分的內部一致性信度為 .93 (陳慶福, 1995)。

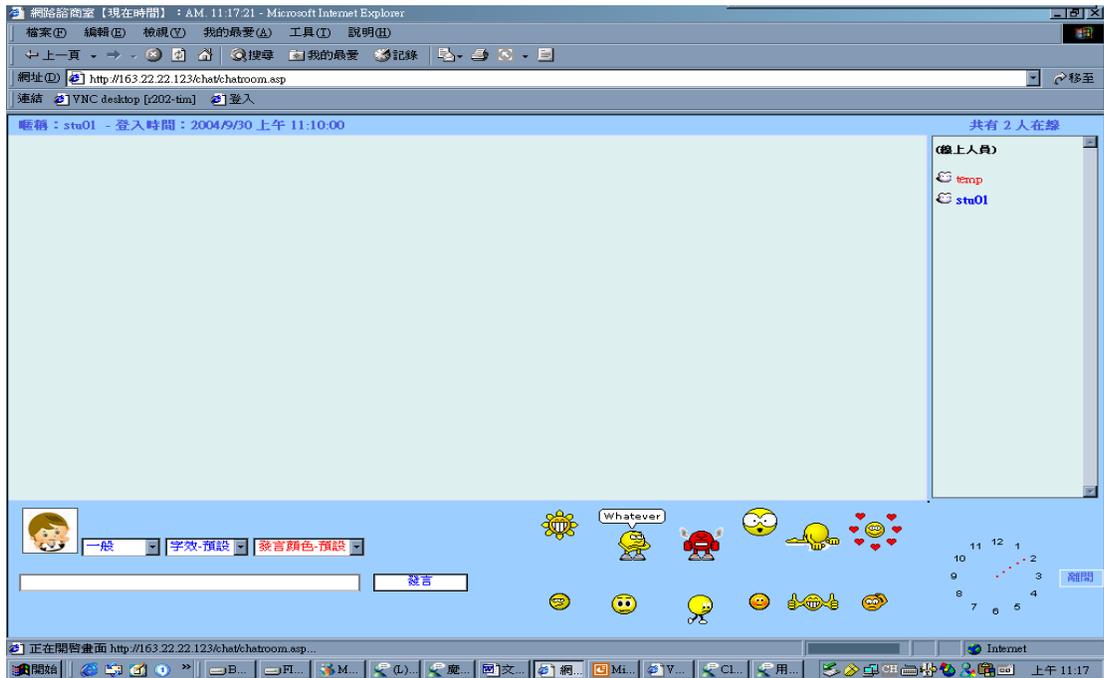


圖 2 網路即時諮商平台主要畫面

圖 3 電子郵件諮商信件編輯畫面

(三) 諮商員評量表-簡式

本量表由王蕙蘭（1990）與林守玫（1991）依 Corrigan 和 Schmidt（1983）之「諮商員評量表—簡版」（Counselor Rating Form—Short Version）（CRF-S）修訂而成，原量表是由 12 組兩極形容詞組成，用以評量當事人知覺諮商員「專業能力」、「有吸引力」、「值得信賴」等三向度的特性；每向度有 4 個題項，以 Likert 氏七點量表計分。當事人所測得的分數，分數愈高，表示當事人知覺諮商員效能的程度愈高，反之則愈低。本量表之信度以內部一致性係數為 .91。在效度方面以斜交轉軸進行因素分析，斜交轉軸後共得兩個因素，分別命名為因素一：人格特質，因素二：專家特質。因素一包括「吸引力」、「值得信賴」，可解釋總變異量的 52.5%；因素二包括「專業能力」及「吸引力」向度，可解釋總變異量的 11.6%（王蕙蘭，1980；林守玫，1991）。

(四) 晤談反應量表

本量表的使用主要在測量當事人與諮商員晤談後，其內在的反應及感受。在量表上得分愈高，表示受試者的諮商滿意度愈高。本量表由王蕙蘭（1980）所編修。整個量表共計 17 題，採 Likert 氏六點量表方式作答。本量表之信度之內部一致性係數為 .93。效度部分以斜交轉軸進行因素分析，斜交轉軸後共得三個因素，修訂者根據因素負荷量、各題題意，將三個因素分別命名為「探索現況」、「發展遠景」和「行動-實現新遠景」；分別可解釋變異量為 5.1%、3.3%，及 45.2% 的變異量（王蕙蘭，1980）。

四、資料處理

本研究的資料來源以兩組在初次晤談及晤談結束後，由當事人所填寫的「工作同盟量表」、「諮商員評量表-簡式」與「晤談反應量表」問卷的施測結果為主。本研究由於樣本數少，又分為兩組實驗組（即每組 10 人共僅有 20 份樣本），並不符合母數統計之實驗研究所需樣本數至少每組 30 人之要求（吳明隆，2006；邱皓政，2004），且由於母群性質未知，樣本採立意抽樣，非隨機取

樣，並不適宜使用母數統計（吳明隆，2006），故本研究之資料處理採用「無母數統計分析」之方式來進行統計考驗，並以 SPSS 統計分析軟體進行資料分析。

本研究分別以計算兩變項間相關係數之肯德爾等級相關，來考驗研究假設 1、3；以檢定同一樣本前後兩次測量觀察值之差異的魏克遜帶符號等級檢定，來考驗研究假設 2、4；以及採用檢定兩獨立樣本之差異性的曼惠特尼 U 檢定法，來考驗研究假設 5。

結果與討論

一、網路諮商組

由表 3 結果顯示，網路即時諮商組之當事人於初次晤談結束後，工作同盟量表得分個別與諮商員評量表得分、晤談反應量表得分之肯德爾等級相關係數，分別為 $.568(p < .05)$ 、 $.736(p < .01)$ ，而諮商員評量表得分及晤談反應量表得分之相關係數為 $.506(p < .05)$ ；顯示網路即時諮商組之當事人於初次晤談結束後所知覺到工作同盟、諮商員效能、諮商滿意度兩兩之間皆有顯著正相關。

表 3 網路即時諮商組初次晤談與晤談結束後所測得工作同盟量表、諮商員評量表及晤談反應量表之得分相關表

		諮商員效能		諮商滿意度	
		初次晤談後	晤談結束後	初次晤談後	晤談結束後
諮商 滿意度	初次 晤談後	$.506^*$			
	晤談 結束後		$.460$		
工作同盟	初次 晤談後	$.568^*$		$.736^{**}$	
	晤談 結束後		$.584^*$		$.477$

* $p < .05$ ，** $p < .01$

而於晤談結束後，晤談反應量表得分個別與諮商員評量表得分、工作同盟量表得分之肯德爾等級相關係數，分別為 $.460(p > .05)$ 、 $.477(p > .05)$ ；而工作同盟量表得分與諮商員評量表得分之肯德爾等級相關係數為 $.584(p < .05)$ 。顯示網路即時諮商組之當事人於晤談結束後所知覺到工作同盟、諮商員效能之間皆有顯著正相關，而二者與諮商滿意度皆無相關。

再由表 4 結果顯示，網路即時諮商組當事人於工作同盟量表得分上，在晤談結束後顯著高於初次晤談後，顯示 $Z = -2.807(p < .01)$ ，達顯著差異；於晤談反應量表得分上，在晤談結束後亦顯著高於初次晤談後，顯示 $Z = -2.601(p < .01)$ ，達顯著差異；於諮商員評量表得分前後差異情形，

顯示 $Z = -1.694$ ($p > .05$)，未達顯著差異。此表示網路即時諮商組當事人晤談結束後較之初次晤談後所知覺到的工作同盟及諮商滿意度，有顯著提升，而諮商員效能向度則無。

表 4 網路即時諮商組於初次晤談後與晤談結束後所測得工作同盟量表、諮商員評量表及晤談反應量表得分差異之魏克遜帶符號等級檢定表

		個數	等級 平均數	等級 總和	Z 檢定
工作同盟末-初	負等級	0	.00	.00	-2.807**
	正等級	10	5.50	55.00	
	等值結	0			
	總和	10			
諮商員效能末-初	負等級	2	5.50	11.00	-1.694
	正等級	8	5.50	44.00	
	等值結	0			
	總和	10			
諮商滿意度末-初	負等級	1	2.00	2.00	-2.601**
	正等級	9	5.89	53.00	
	等值結	0			
	總和	10			

** $p < .01$

由研究結果可知，網路即時諮商組當事人所知覺的諮商滿意度，於晤談結束後較於初次晤談後顯著提高，顯示網路即時諮商有其諮商滿意度存在；此與李偉斌（2002）、林世鴻（2003）、張勻銘（2004）、Cohen 與 Kerr（1998）以及 Leibek 等人（2006）研究發現相類似。然而，該組於初次晤談後當事人知覺的諮商滿意度與工作同盟、諮商員效能有關，但於晤談結束後諮商滿意度卻與諮商員效能及工作同盟無關，此乃與 Leibek 等人的研究發現工作同盟對網路即時諮商滿意度的高解釋力有所不同；推測於國內網路即時諮商中，隨著次數的增加，其諮商滿意度不再只有受到諮商員效能及工作同盟的影響而已，可能有其他變項的存在，於未來研究相當值得探究之。

在工作同盟部分，網路即時諮商組當事人於初次晤談後所知覺的工作同盟與諮商滿意度、諮商員效能間皆有正相關；於晤談結束後，當事人知覺之工作同盟、諮商員效能間仍有正相關，且工作同盟較之初次晤談後有顯著提高；此結果與李偉斌（2002）研究發現相類似，並顯示出：如同傳統諮商一般，工作同盟確實存在且發展於網路即時諮商中。再者，從此結果還可發現，於初次晤談時，工作同盟、諮商員效能是對網路即時諮商滿意度而言是相當重要的向度，非常值得網路諮商實務工作與訓練者重視，進而思考如何於初次晤談就能有效展現出諮商員的專業能力、有吸引力、值得信賴等的形象，以及如何與讓當事人知覺到諮商員與其建立了關乎目標、任務與連結的工作同盟，而能有效建立諮商滿意度並對諮商結果發揮正面影響。當然，由於 Bordin（1979）、Gelso 和 Carter（1985）以及何克倫（2006）等皆大力強調工作同盟對諮商療效的重要性，因此日後研究可不侷限於諮商滿意度的變項而已，可再設計多元諮商療效的變項，並探討工作同盟與其之關係。

在諮商員效能部份，於網路即時諮商組中，當事人知覺之諮商員效能在晤談結束與初次晤談的差異比較上，並沒有達顯著水準；而且，在初次晤談後其與工作同盟、諮商滿意度有正相關，但於晤談結束後，卻與諮商滿意度無相關；此乃推測可能因為部份當事人於晤談結束後，對諮商員效能反而感到不滿意，至於當事人如何知覺及評斷網路即時諮商員效能的向度，則非常值得全面性地再瞭解。不過，由諮商員效能於晤談前後皆與工作同盟有正相關的部份來看，仍提醒了網路即時諮商中工作同盟與諮商員效能的密切關係，而此與傳統諮商亦有其相似性。

二、電子郵件諮商組

由表 5 結果顯示，電子郵件諮商組之當事人於初次晤談後，工作同盟量表得分個別與諮商員評量表得分、晤談反應量表得分之肯德爾等級相關係數，分別為 $-.045 (p > .05)$ ， $.289 (p > .05)$ ，而諮商員評量表得分及晤談反應量表得分之肯德爾等級相關係數為 $.405 (p > .05)$ ，皆未達顯著相關。

而於晤談結束後，晤談反應量表得分個別與諮商員評量表得分、工作同盟量表得分之肯德爾等級相關係數為 $.629 (p < .05)$ ， $.600 (p < .05)$ ，皆達顯著正相關；工作同盟量表得分與諮商員評量表得分之肯德爾等級相關係數為 $.225 (p > .05)$ ，未達顯著相關。顯示電子郵件諮商組之當事人於晤談結束後所知覺到工作同盟、諮商員效能分別與諮商滿意度有顯著正相關，但工作同盟與諮商員效能之間則無相關。

表 5 電子郵件諮商組當事人分別於初次晤談以及晤談結束後所測得工作同盟量表、諮商員評量表與晤談反應量表之得分相關表

	諮商員效能		諮商滿意度	
	初次晤談後	晤談結束後	初次晤談後	晤談結束後
諮商滿意度	初次晤談後	.405		
	晤談結束後			.629*
工作同盟	初次晤談後	-.045	.289.	
	晤談結束後			.600*

* $p < .05$ ，** $p < .01$

再由表 6 結果顯示，電子郵件諮商組之當事人測得工作同盟量表分數，在晤談結束後顯著高於初次晤談後，顯示 $Z = -2.295 (p < .05)$ ，達顯著差異；於晤談反應量表得分上，在晤談結束後亦顯著高於初次晤談後，顯示 $Z = -2.397 (p < .05)$ ，達顯著差異；而於諮商員評量表得分前後差異情形，顯示 $Z = -1.277 (p > .05)$ ，未達顯著差異。表示電子郵件諮商組之當事人於晤談結束後較之初次晤談後，所知覺到之工作同盟工作及諮商滿意度有顯著提升，而諮商員效能向度則無。

表 6 電子郵件諮商組之當事人於初次晤談後與晤談結束後所測得工作同盟量表、諮商員評量表及晤談反應量表得分前後差異之魏克遜帶符號等級檢定表

		個數	等級 平均數	等級 總和	Z 檢定
工作同盟末-同盟初	負等級	2	2.50	5.00	-2.295*
	正等級	8	6.25	50.00	
	等值結	0			
	總和	10			
諮商員效能末-效能初	負等級	3	5.00	15.00	-1.277
	正等級	7	5.71	40.00	
	等值結	0			
	總和	10			
諮商滿意度末-滿意度初	負等級	2	2.00	4.00	-2.397*
	正等級	8	6.38	51.00	
	等值結	0			
	總和	10			

* $p < .05$

在電子郵件諮商組方面，研究結果發現，晤談結束後當事人所知覺的諮商滿意度分別與工作同盟、諮商員效能皆有正相關，且於晤談結束後，當事人知覺的工作同盟及諮商滿意度都較之初次晤談後的知覺要來得顯著提高。此結果顯示，電子郵件諮商乃具有一定程度的諮商滿意度，與許多學者（林世鴻，2003；Chechele & Stofle, 2003; Moules, 2003; Murphy & Mitchell, 1998）的研究結果相同，也支持了 Chechele 和 Stofle（2003）所認為電子郵件諮商獨特書信治療的特色與效果。在工作同盟部份，研究結果亦支持了：在電子郵件諮商的過程中，即使在每次閱讀文字中不若一對一面談可以顯示較為明顯之互動與情感連結，但是當事人對於投入於和諮商員共同達成諮商目標之企圖，仍可能是愈來愈強，自然也願意投入完成諮商中所需進行之任務，亦同時能與諮商員達成正向連結與情感上之信賴；此結果與李偉斌（2002）的發現相同，也肯定 Kruger 等人（2001）認為電子郵件諮商是能建立工作同盟的論點。

在諮商員效能方面，電子郵件諮商組當事人所知覺的諮商員效能，於晤談結束與初次晤談的差異比較上，並沒有達顯著水準，且於初次晤談前後與工作同盟皆無相關，於晤談結束後反而與諮商滿意度有正相關。顯然於電子郵件諮商中透過非即時互動的文字書信治療，諮商員如何展現其效能，又何以會與工作同盟無關，都是相當值得再深入的重要議題。

三、網路即時諮商組及電子郵件諮商組之對照

由上述可知，電子郵件諮商組與網路諮商組於初次晤談及晤談結束後，在諮商滿意度、工作同盟、諮商員效能的相關部份，各自呈現的結果有很大的不同。

於初次晤談後，網路即時諮商組當事人所知覺的諮商滿意度、工作同盟、諮商員效能兩兩之間有正相關，但電子郵件諮商組則三者皆無；但於晤談結束後，網路即時諮商組之諮商滿意度分

別與工作同盟、諮商員效能都無相關，而電子郵件諮商組之諮商滿意度卻分別與工作同盟、諮商員效能皆有相關；網路即時諮商組工作同盟於晤談前後皆與諮商員效能間有正相關，電子郵件諮商組則皆無相關；雖然一致的是，兩組晤談結束後的當事人知覺的工作同盟及諮商滿意度，都較之初次晤談後的知覺要來得顯著提高。這些研究結果顯示，網路即時諮商的工作同盟與諮商員效能之間有密切關係；而電子郵件諮商當事人在晤談結束後當事人對工作同盟、諮商員效能的知覺，才分別與其諮商滿意度都有正相關，所以電子郵件諮商的當事人需要隨著晤談次數的累積，才會逐漸知覺到工作同盟及諮商員效能的發生與存在。當然，這可能是導因於電子郵件諮商並非即時互動而靠書信往返的特質，以及使用的文字與表情變化頻率明顯低於網路即時諮商使用者所致。這也可推知，於晤談一開始，電子郵件諮商的諮商滿意度可能受到工作同盟、諮商員效能以外因素的影響，或者如 Chechele 與 Stofle (2003) 的研究發現，是因為諮商員尚未把握住電子郵件之特性所致；凡此皆值得再進一步探究之。不過，至少從本研究中可知，於晤談結束後所測得當事人知覺工作同盟及諮商員效能分別與諮商滿意度有關，所以從事電子郵件諮商之專業工作者於諮商過程中可特別努力催化工作同盟及諮商員效能此二介面，而或能有效提高諮商滿意度。

另一個特別的發現是在諮商員效能向度上。就兩組當事人知覺的諮商員效能於晤談前後皆無差異的結果，可能是因為，初次晤談後兩組當事人對於諮商員評量表之七點評量平均皆高於五點，已超過一般平均數；亦即在初次晤談後當事人即已對諮商員形成高度效能的第一印象，故雖在晤談結束後平均分雖有提升，但與初次晤談相比並未達顯著差異，而可能有實驗效果之「天花板效應」或是實驗過程中的「霍桑效應」所導致；然而是否因此而影響研究之驗證，仍值得進一步探究。不過，由於網路即時諮商組當事人於晤談前後所知覺的諮商員效能皆與工作同盟有正相關，電子郵件諮商組則皆無相關；也就是說，兩組當事人於晤談前後對諮商員效能知覺皆無顯著差異，乃有其組間的相似性，但兩組當事人仍有知覺諮商員效能的特殊性，也反應了網路諮商文字式溝通型態網路諮商員效能究竟如何建立的未知特殊議題，相當值得進一步研討。

四、網路即時諮商組及電子郵件諮商組當事人於初次晤談及晤談結束後所知覺之工作同盟、諮商員效能及諮商滿意度的差異情形

由表 7 結果顯示，兩種不同網路諮商方式之當事人，於初次晤談後所測得的工作同盟量表、諮商員評量表、晤談反應量表之 U 值，分別為 41.000 ($p > .05$)，36.000 ($p > .05$)，39.500 ($p > .05$)，皆未達顯著差異。而於晤談結束後所測得的工作同盟總分、諮商員評量表、晤談反應量表之 U 分別為 47.500 ($p > .05$)，42.000 ($p > .05$)，41.000 ($p > .05$)，皆未達顯著差異。顯示兩組在當事人初次晤談及晤談結束後所知覺之工作同盟、諮商員效能、諮商滿意度上，皆無組間的差異存在。

表 7 兩種不同網路諮商方式之當事人分別於初次晤談後以及晤談結束後所測得工作同盟量表、諮商員評量表及晤談反應量表得分差異之曼惠特尼 U 檢定表

	組別	等級平均數	等級總和	<i>U</i>
初次晤談後				
工作同盟量表	網路即時諮商組	9.60	96.00	41.000
	電子郵件諮商組	11.40	114.00	
諮商員評量表	網路即時諮商組	9.10	91.00	36.000
	電子郵件諮商組	11.90	119.00	
晤談反應量表	網路即時諮商組	9.45	94.50	39.500
	電子郵件諮商組	11.55	115.50	
晤談結束後				
工作同盟量表	網路即時諮商組	10.75	107.50	47.500
	電子郵件諮商組	10.25	102.50	
諮商員評量表	網路即時諮商組	9.70	97.00	42.000
	電子郵件諮商組	11.30	113.00	
晤談反應量表	網路即時諮商組	9.60	96.00	41.000
	電子郵件諮商組	11.40	114.00	

關於兩組的組間差異，由表 7 可知，網路即時諮商組與電子郵件諮商組之兩組當事人，在初次晤談後及晤談結束後，其所知覺工作同盟、諮商員效能以及諮商滿意度等各諮商歷程向度，皆無明顯的組間差異。推論此可能是因為兩者皆歸屬於文字型態的網路諮商形式、兩組諮商員之訓練背景相近、以及當事人之同質性較高所致，即使兩組的諮商方式與歷程有些差異，但讓當事人在諮商歷程中所知覺到工作同盟、諮商員效能及諮商滿意度等歷程變項效果並無明顯不同。再者，由表 4 與表 6 的數據可知，網路即時諮商組與電子郵件諮商組於初次晤談後及晤談結束後，在工作同盟及諮商滿意度皆有組內前後差異，於諮商員效能上則皆無，因此，兩組在三個諮商歷程變項之組內前後差異變化情形，亦頗為類似。

是以，整體而言，兩種網路諮商皆有一定之效果，但兩組有一定程度的相似性，而頗能反應網路文字互動型態諮商的共同特性。換言之，網路即時諮商組與電子郵件諮商組此兩組雖然於初次晤談或晤談結束後之工作同盟、諮商員效能、諮商滿意度的個別向度上並沒有顯著組間差異，但是於初次晤談或晤談結束後，在三者之間的兩兩關係上卻有明顯的不同，則是本研究的重要發現之處；至於兩組在具有哪些向度上的獨特性以及哪些諮商歷程變項上的差異，乃是未來可以再深入研究之處。

結論與建議

一、結論

本研究顯示，網路即時諮商組與電子郵件諮商組當事人於晤談結束所知覺之的諮商滿意度皆顯著高於初次晤談，顯示此兩種網路諮商對於大學生的輔導皆有一定的效果存在。

在工作同盟方面，兩組於晤談結束當事人所知覺之工作同盟皆顯著高於初次晤談；網路即時諮商組於初次晤談後當事人所知覺的工作同盟與諮商滿意度之間有正相關，電子郵件諮商組於晤談結束後當事人所知覺工作同盟與諮商滿意度有正相關。顯示工作同盟仍可以於網路諮商中發展與成長，也與諮商滿意度有重要關係存在。因此，網路諮商中工作同盟與晤談前後、諮商型態之間的關係，十分值得深入研究。

在當事人所知覺諮商員效能方面，網路即時諮商組在初次晤談後與工作同盟、諮商滿意度有正相關，電子郵件諮商組則於晤談結束後與諮商滿意度有正相關。顯示於網路諮商中，諮商員效能與諮商滿意度亦有一定程度關係。但是，網路即時諮商組於晤談前後諮商員效能間皆與工作同盟有正相關，電子郵件諮商組則皆無相關，顯示不同網路諮商型態當事人所知覺的諮商員效能之向度，需要再深入比較與探討。

在兩組對照與比較方面，網路即時諮商組當事人於初次晤談所知覺的諮商滿意度、工作同盟、諮商員效能兩兩之間有正相關，但電子郵件諮商組則三者皆無；但於晤談結束後，電子郵件諮商組之諮商滿意度分別與工作同盟、諮商員效能都有正相關，但網路即時諮商組則皆無相關；而且，兩組在工作同盟、諮商員效能以及諮商滿意度的組間比較上，皆無顯著差異。凡此，皆反映出兩組的諮商歷程中有其差異處，但又在諮商效果與歷程中顯示一定程度的一致性。

二、未來研究建議

根據本研究的研究結果、討論以及研究限制，針對未來研究提出以下幾點建議。

(一) 探討不同研究對象特性的影響

在使用網路之族群方面，Grohol (2004) 及張德聰、黃正旭 (2001) 皆提及大學生是最早使用的族群，且其使用人數相對於總人口而言是佔大多數的。本研究當事人即為某大學的 20 名大學生，其在網路使用的經驗，確實影響了本次參與網路諮商的研究。由這些大學生參與研究期待可知，他們接受網路諮商的程度較高，並對網路諮商有所好奇而加入本研究，因此這群招募來的大學生，其動機與接受諮商的預備狀態可能還是與一般真實的當事人有所不同，而此是否影響研究結果，值得進一步的再瞭解。是以，未來研究可以邀請學校與社區真實而非招募的當事人進行探討，並增加樣本來源之多元性與異質性，例如青少年、社會人士、或有特定議題者（如社交恐懼者、身心障礙者），而能深入探知各種對象與議題於網路即時諮商或電子郵件諮商的適配性。

再者，郭正瑩、黃政昌 (2008) 的研究發現，目前國內大學生男生比女生使用網路時間較長、於網路的自我揭露程度較高，但本研究只有三名男大學生參與，因此日後研究可以特別平均性別人數的設計，或針對不同性別的大學生進行更進一步的調查。此外，本研究當事人的網路使用經驗及其他可能影響其參與網路諮商的背景變項（如所屬科系與學院），皆未於本研究探究之。例如，Williams、Foo 與 Haarhoff (2006) 認為中國人對諮商的期待是：短期、有結構、指導性高的，而此期待是否與網路諮商相合，又會如何影響在網路諮商中當事人初次晤談及晤談結束後所知覺之工作同盟、諮商員效能及諮商滿意度，亦是值得加以探究的。同理，王智弘等人 (2008) 的調查發現青少年是網路諮商的重要服務族群，所以青少年或大學生的特殊次級文化如何影響網路諮商諮商歷程與效果，以及大學生常見的諮商議題如何適用於哪一服務類型的網路諮商，亦值得進一步地加以探討。

（二）擴大研究規模

雖然本研究在網路即時諮商組及電子郵件諮商組的晤談介面上盡量一致，也盡量使兩組諮商員重疊，並控制當事人的人數一致，但是在實驗過程中，由於考量當事人願意晤談次數、諮商員與當事人的時間等倫理及實際因素，兩組間仍有個別當事人晤談次數及總次數的差異、諮商員並非全為同一批人，以及兩組諮商員與當事人的年齡、性別也未盡相同，因此，於日後研究再探討兩組差異時，值得更為精準控制之。

此外，於本研究中，兩組當事人於工作同盟、諮商員效能及諮商滿意度的知覺上皆無顯著組間差異，日後可再深究與擴大兩者於其他變項上的差異與共同之處。尤其，在諮商員的背景上，宜有更一致性標準的篩選，例如專業年資、諮商取向、使用網路的頻率、擔任網路諮商員的經驗等，或者亦可探討其為自變項的影響。

（三）增加不同諮商歷程變項的量化研究工具與質性研究資料

由於本研究發現網路即時諮商以及電子郵件諮商當事人所知覺的諮商滿意度不只與諮商員效能及工作同盟兩個變項有密切相關，可能還有其他因素的影響；特別在諮商員效能的向度上值得更加深入之。換言之，諮商歷程變項設計的增加有其必要性，例如可增加諮商員的知覺向度與意圖、諮商員不同的專精經驗與取向、當事人對諮商期待以及延長晤談次數等因素，以及其對初次晤談及晤談結束後的影響進行探究。

在研究設計方面，本研究使用量表來探討諮商中當事人所知覺之工作同盟、諮商員效能與諮商滿意度，然而對於諮商進行中當事人知覺如何初步形成，或是諮商員做了什麼而使當事人知覺諮商員有效能或建立起工作同盟，皆未探討之。例如，台灣文化及大學生的次級文化中是如何影響當事人對諮商及網路諮商的期待？及其與諮商員效能的關係、工作同盟中次向度（任務、連結、目標）的關連性、於初次晤談及晤談結束的差異，又為何？故除了量化方法之外，未來尚可以使用諮商逐字稿分析深入探究網路文字諮商的效用，或者配合訪談等質性資料加以進一步佐證之。

尤其，本研究三份研究工具其年代較為久遠，且主要應用在傳統之面對面晤談上，所以並不完全符合網路諮商的獨特情境。故建議未來研究應發展適合網路諮商使用的工具，以能更適切探討網路諮商歷程與效果變項之間相關與差異的變化情形，而使網路諮商歷程研究更上一層樓。

（四）發展有別於傳統諮商的網路諮商執行模式並探討其優勢

本研究網路諮商進行之方式係仿照傳統諮商方式，以每週一次每次 50 分鐘來進行網路即時諮商；電子郵件諮商亦是以一週為單位，進行一次來回之信件往返，且晤談次數也有所限制。然而，網路特性畢竟與傳統諮商環境不同，且網路即時諮商及電子郵件諮商都屬透過打字的文章溝通，所以如何將其進行方式設計有別於傳統面對諮商（如增加網路即時諮商的時間長度，設定電子郵件諮商的諮商員回信的字數長度或一週內的回信次數等），是未來研究與實務值得發展之處。

此外，在網路諮商推廣及研究上，大學生是值得優先重視的族群之一，本研究發現網路諮商對其有效，故若可以投資資金配合校內的資訊專才，架設專屬的網路諮商網站，相信對於提昇大學生之心理健康會有很大的幫助。

（五）不同型態之網路諮商平台與效果的探討

本研究所設計與使用之網路即時諮商與電子郵件諮商二種網路諮商平台，其內容還包含許多與現有的 MSN 與奇摩即時通類似之各種字體變化以及情緒圖案等，亦有可能為促進諮商成效之元素，然而本研究並未探討之，所以未來研究或許可以朝向此方面，探究其對此兩種網路平台的效果與改善方向，例如網路諮商平台使用之方便性、親和性、易用性與功能性的減少或增加，以及不同平台功能對於網路諮商效果之影響等。

此外，除網路即時諮商與電子郵件諮商方式外，在網路諮商方式上尚有以網路文字諮商型態的網路即時團體諮商、或非文字型態的網路電話與視訊會議等方式，但少有針對這些方式進行網路諮商歷程研究者。同時，本研究並未能反映網路即時諮商及電子郵件諮商的特定獨特優勢，及其與其他網路諮商服務型態的差異比較。故，未來可以積極發展各種不同型態之網路諮商方式，跟進網路溝通模式的急速變化性，並進而探討各種型態之諮商歷程與效果有何相同與差異之處，以提增網路諮商的應用與價值。

參考文獻

- 才頌潔、王智弘 (2007)：精神障礙者的諮商需求與網路諮商求助意願之調查研究。國立彰化師範大學主辦「中國輔導學會 2007 年年會」宣讀之論文 (彰化)。
- 中國輔導學會 (2001)：中國輔導學會諮商專業倫理守則。取自全球資訊網站：<http://www.guidance.org.tw/ethicnew-old.shtml>，2006 年 6 月 20 日。
- 文美華、陳慶福、王智弘 (2007)：電子郵件諮商之實務經驗、困難及因應方式與諮商倫理行為之探討。國立彰化師範大學主辦「中國輔導學會 2007 年年會」宣讀之論文 (彰化)。
- 王怡仁 (1988)：諮商期望、對諮商員的知覺與諮商效果之相關研究。國立台灣教育學院輔導研究所碩士論文。
- 王智弘 (1998a)：網路上提供諮商服務所涉及的倫理考慮。應用倫理研究通訊，7，1-6。
- 王智弘 (1998b)。網路諮商的倫理議題。輔導季刊，34(3)，8-16。
- 王智弘 (2000)：網際網路對於助人專業帶來的契機與挑戰。國立台灣師範大學主辦「2000 諮商專業發展學術研討會」宣讀之論文 (台北)。
- 王智弘、林清文、劉淑慧、楊淳斐、蕭宜綾 (2008)：台灣地區網路諮商服務滿意之調查研究。教育心理學報，39(3)，395-412。
- 王智弘、楊淳斐 (2008)：網路諮商的發展現況與其涉及的倫理議題。載於中國輔導學會 (主編)：輔導學大趨勢 (449-476)。台北：心理。
- 王智弘、楊淳斐 (2001)：網路諮商服務的倫理議題。國立清華大學主辦「E 世代的網路諮商研討會」宣讀之論文 (新竹)。
- 王蕙蘭 (1990)：諮商員與當事人概念水準適配性之影響研究。國立台灣師範大學教育心理與輔導研究所碩士論文。
- 何克倫 (2006)：非關黑貓或白貓——諮商中言詞與工作同盟之語用學詮釋研究。國立彰化師範大學輔導與諮商研究所碩士論文。
- 吳明隆 (2006)：SPSS 統計應用與學習實務：問卷分析與應用統計 (三版)。台北：知城。

- 吳倩儀 (2003)：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。國立台南師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 吳淑楨 (2005)：運用即時通訊網路團體諮商對高憂鬱傾向學生輔導之研究。國立台灣師範大學社會教育研究所碩士論文。
- 李書藝 (2004)：以網路即時通為媒介之焦點解決取向網路即時諮商研究。國立彰化師範大學輔導與諮商學研究所碩士論文。
- 李偉斌 (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。國立屏東師範學院教育心理與輔導研究所碩士論文。
- 沈玉培 (2007)：網路諮商守則與道德顧慮。諮商與輔導，253，2-7。
- 卓翠玲、戴嘉南、王智弘 (2007)：人際困擾當事人接受網路即時諮商之研究。國立彰化師範大學主辦「中國輔導學會 2007 年年會」宣讀之論文 (彰化)。
- 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。國立台中師範學院諮商與教育心理研究所碩士論文。
- 林守玫 (1991)：諮商員理論取向與當事人心理類型之適配性研究。國立台灣師範大學教育心理與輔導研究所碩士論文。
- 邱皓政 (2004)：社會與行為科學的量化研究與統計分析：SPSS 中文視窗版資料分析範例解析 (二版)。台北：五南。
- 段昌明、王麗斐 (1993)：諮商過程研究的內容與研究方法分析：美國諮商過程研究的回顧、現況與展望。輔導季刊，29(3)，1-13。
- 徐啓氤 (2005)：以科技接受模式探討網路諮商使用意願之影響因素。國立暨南國際大學資訊管理研究所碩士論文。
- 徐意智 (2006)：諮商員效能、當事人自我效能與諮商滿意度的相關研究。國立台灣師範大學教育心理學研究所碩士論文。
- 袁志晃 (2005)：修訂網路化生涯價值探索活動的線上諮商模式之系統化建置研究。輔導與諮商學報，27(2)，53-70。
- 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。國立彰化師範大學輔導與諮商學研究所碩士論文。
- 張景然 (2000)。準諮商員的網路即時諮商經驗：一個諮商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。
- 張維中 (2005)：網路諮商系統之設計與實作。國立暨南國際大學資訊管理研究所碩士論文。
- 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，39(2)，217-239。

- 陳秉華 (2004)：諮商歷程研究的新典範。國立彰化師範大學主辦「諮商歷程研究學術研討會」宣讀之論文 (彰化)。
- 陳淑惠 (2000)。網路諮商可行嗎？--以「心理健康諮詢網」之建構歷程與成果檢討為例。國立台灣師範大學主辦「2000 諮商專業發展學術研討會」宣讀之論文 (台北)。
- 陳慶福 (2005)：諮商員和當事人在諮商過程中的同盟、口語反應模式與晤談感受之研究。國立彰化師範大學輔導研究所博士論文。
- 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。大葉大學資訊管理學系碩士在職專班論文。
- 張德聰、黃正旭 (2001)。「張老師」網路諮商求助者之特性分析與未來展望。輔導季刊，37(4)，28-31。
- 郭正瑩、黃政昌 (2008)：男女大學生網路自我揭露、網路社會支持與寂寞感之差異研究。國立彰化師範大學主辦「中國輔導學會 2008 年年會」宣讀之論文 (彰化)。
- 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。國立暨南國際大學輔導與諮商研究所碩士論文。
- Ainsworth, M. (2002). *E-therapy: History and survey*. Retrieved July 11, 2006, from <http://www.metanoia.org/imhs/history.htm>.
- Bordin, E. S. (1979). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research, and Practice*, 16(3), 252-260.
- 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.
- Chester, A., & Glass, C. A. (2006). Online counseling: A descriptive analysis of therapy services on the Internet. *British Journal of Guidance and Counseling*, 34, 145-160.
- 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.
- Cormier, W. H., & Cormier, L. S. (1979). *Interviewing strategies for helper* (3rd ed.). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Cooper, D. L., & Dean, L. A. (1998). The past, present, and future of student affairs: A professional profile of Theodore K. Miller. *Journal of Counseling and Development*, 76, 198-201.
- Corrigan, J. D., & Schmidt, L. D. (1983). Development and validation of revisions in the Counselor Rating Form. *Journal of Counseling Psychology*, 30(1), 64-75.
- Derring-Palumbo, K., & Zeine, F. (2005). *Online therapy: A therapist's guide to expanding your practice*. NY: W. W. Norton & Company.

- Fitzpatrick, M. R., Iwakabe, S., & Stalikas, A. (2005). Perspective divergence in the working alliance. *Psychotherapy Research, 15*(1-2), 69-79.
- Gelso, C. J., & Carter, J. A. (1985). The relationship in counseling and psychotherapy. *The Counseling Psychologist, 13*(2), 155-243.
- Greenson, R. R. (1967). *The technique and practice of psychoanalysis*. NY: International University Press.
- Grohol, J. M. (2004). Online counseling: A historical perspective. In R. Kraus, J. Zack & G. Stricker (Eds.), *Online counseling: A handbook for mental health professionals* (pp. 51-68). San Diego, CA: Elsevier Academic Press.
- Hatcher, R. L., & Gillaspay, J. A. (2006). Development and validation of a revised short version of the working alliance inventory. *Psychotherapy Research, 16*(1), 12-25.
- Heinlen, K. T., Welfel, E. R., Richmond, E. N., & Rak, C. F. (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*, 61 -70.
- Heppner, P. P., & Heesacker, M. (1983). Perceived counselor characteristics, client expectations, and client satisfaction with counseling. *Journal of Counseling Psychology, 30*(1), 31-39.
- Heppner, P. P., & Frazier, P. A. (1992). Social psychological processes in psychotherapy: Extrapolating basic research to counseling psychology. In S. D. Brown and R. W. Lent (Eds.), *Handbook of counseling psychology*(pp. 141-175). NY: Wiley.
- Hilton, K. A. (1993). Therapist accuracy in predicting client perceptions. *Dissertation Abstracts International, 54*(11), 5943.
- Horvath, A. O. (1981). *An exploratory study of the working alliance: It's measurement and relationship to outcome*. Unpublished doctoral dissertation, University of British Columbia, Vancouver, Canada.
- Horvath, A. O., & Symonds, B. D. (1991). Relation between working alliance and outcome in psychotherapy: A meta-analysis. *Journal of Counseling Psychology, 38*(2), 139-149.
- Kokotovic, A. M., & Tracey, T. J. (1987). Premature termination at a university counseling center. *Journal of Counseling Psychology, 34*(1), 80-82.
- Kraus, R. (2004). Ethical and legal considerations for providers of mental health services online. In R. Kraus, J. Zack & G. Stricker (Eds.), *Online Counseling: A Handbook for Mental Health Professionals* (pp. 124-138). CA: Elsevier Academic Press.
- Kraus, R., Zack, J., & Stricker, G. (2004). *Online counseling: A handbook for mental health professionals*. CA: Elsevier Academic Press.

- Kruger, L. J., Struzziero, J., Kaplan, S. K., Macklem, G., Watts, R., & Weksel, T. (2001). The use of e-mail in consultation: An exploratory study of consulting outcomes. *Journal of Educational and Psychological Consultation, 12*(2), 133-149.
- 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
- Mallen, M. J., Day, S. X., & Green, M. A. (2003). Online versus face-to-face conversations: an examination of relational and discourse variables. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training, 40*(1/2), 155-163.
- Mallickrodt, B. (1996). Change in working alliance, social support, and psychological symptoms in brief therapy. *Journal of Counseling Psychology, 43* (4), 448-455.
- McNeill, B. W., May, R. J., & Lee, V. E. (1987). Perceptions of counselor source characteristics by premature and successful terminators. *Journal of Counseling Psychology, 34*(1), 86-89.
- Moules, N. J. (2003). Therapy on paper: Therapeutic letters and the tone of relationship. *Journal of Systemic Therapies, 22*(1), 33-49.
- Murphy, D., & Mitchell, L. (1998). When writing helps to heal: E-mail as therapy. *British Journal of Guidance and Counseling, 26*(1), 21-33.
- National Board for Certified Counselors, Inc. and Center for Credentialing and Education, Inc (2005). *The Practice of Internet Counseling*. Retrieved July 26, 2006, from <http://www.nbcc.org/webethics2>.
- Orlinsky, D. E., Grawe, K., & Parks, B. K. (1994). Process and outcome in psychotherapy. In A. E. Bergin & S. L. Garfield (Eds.), *Handbook of psychotherapy and behavior change* (pp. 270-348). NY: John Wiley & Sons.
- 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
- Robinson, P. H., & Serfaty, M. A. (2001). The use of e-mail in the identification of bulimia nervosa and its treatment. *European Eating Disorders Review, 9*(3), 182-193.
- Rochlen, A.B., Land, L. N., & Wong, Y. J. (2004). Male restrictive emotionality and evaluations of online versus face-to-face counseling. *Psychology of Men and Masculinity, 5*(2), 190-200.
- Safran, J. D., & Wallner, L. K. (1991). The relative predictive validity of two therapeutic alliance measures in cognitive therapy. *Psychological Assessment: A Journal of Consulting and Clinical Psychology, 3*(2), 188-195.
- Sexton, H. C., Hembre, K., & Kvarme, G. (1996). The interaction of the alliance and therapy microprocess: a sequential analysis. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 64* (3), 471-480

- Strong, S. R. (1968). Counseling: An interpersonal influence process. *Journal of Counseling Psychology*, 15(3), 215-224.
- Walstrom, M. K. (2000). "You know, who's the thinnest?": Combating surveillance and creating safety in coping with eating disorders online. *Cyber Psychology and Behavior*, 3(5), 761-783.
- Williams, M. W., Foo, K. H., & Haarhoff, B. (2006). Cultural considerations in using cognitive behavior therapy with Chinese people: A case study of an elderly Chinese woman with generalized anxiety disorder. *New Zealand Journal of Psychology*, 35(3), 153-162.
- Wright, J. (2002). Online counseling: learning from writing therapy. *British Journal of Guidance & Counseling*, 30, 285-298.
- Yager, J. (2001). E-mail as a therapeutic adjunct in the outpatient treatment of anorexia nervosa: Illustrative case material and discussion of the issues. *International Journal of Eating Disorders*, 29(2), 125-138.

收稿日期：2009年02月10日

一稿修訂日期：2009年04月16日

二稿修訂日期：2009年05月04日

接受刊登日期：2009年05月04日

Bulletin of Educational Psychology, 2010, 41 (3), 659-684

National Taiwan Normal University, Taipei, Taiwan, R.O.C.

The Study of Clients' Perception of the Working Alliance, the Counselor's Effectiveness, and the Client's Satisfaction with Webcounseling

Wei – Su Hsu

Department of Educational
Psychology and Counseling
National Taiwan Normal
University

Chao-Yuan Wu

Student Counseling Center
Education Bureau
Kaohsiung City
Government

Yu-Fen Chen

Department of Accounting
Information
Southern Taiwan University

The purpose of this study was to explore the clients' perceptions of "working alliance", "counselor's effectiveness", and "client's satisfaction" in the process of Internet counseling via real-time webcounseling and E-mail counseling. Twenty university students and 8 counselors were invited and assigned to real-time webcounseling group and E-mail counseling group equivalently. Both group received fifty-minute sessions once a week, which proceeded two to six sessions based on clients' decision. The findings of this study were as follows: (a) For the real-time webcounseling group, after the first session, the clients' perceptions of working alliance, counselor's effectiveness, and client satisfaction were significantly and positively correlated. After the last session, the clients' perception of working alliance had significantly positive correlation with the clients' perception of counselor's effectiveness. A significant difference was found in the clients' perception of working alliance and client's satisfaction between the first and the last session. (b) For the E-mail counseling group, after the first session, no significant correlation was found for the clients' perceptions. After the last session, the clients' perception of working alliance and counselor's effectiveness had significantly positive correlation with the clients' perception of client's satisfaction. A significant difference was found in the clients' perception of working alliance and client's satisfaction between the first and the last session. (c) For the difference between the two groups, no significant difference was found for all clients' perception between the first session and the last one. Important suggestions for Internet counseling and future studies in relative fields were proposed.

KEYWORDS: client's satisfaction, counselor's effectiveness, E-mail counseling Internet counseling, real-time webcounseling, working alliance