

國立政治大學教育學系碩士論文

指導教授：陳婉真 博士



諮商心理師專業認同與
工作滿意度之探究

研究生：黃禎慧 撰

中華民國 101 年 6 月

謝辭

徹夜，無眠，然後跟這個臨溪的山城說早安；是我在政大生活的一部分，但這看似平凡的習慣，在今天卻擔負著重責大任一晨曦下，我輕輕地拉開了謝辭的序幕。

從未料想過，我與論文會交戰這麼多的時日，衷心感謝婉真老師以溫柔而堅定的方式教導、鼓勵，不僅是我持續致力於論文的最大動力，更是我一直以來學習的榜樣。同時，謝謝口試委員修慧蘭老師與方紫薇老師的指教與建議，是我論文完成的重要推手。

我不知道臺灣頭到臺灣尾有多遙遠，但我與家人的關係卻是沒有距離的；到臺北唸書後，回家的時間並不多，感謝爸爸、媽媽與三個姊姊的疼愛與體諒，不曾責備我的任性，讓我能自由地追求夢想、自在地做自己，你們的關心是我人生最珍貴的寶藏。

學習諮商心理工作，是一條充滿汗水與淚水的歷程，但心蕾姐、筱婷、育萱與佳芳的提醒與關懷，讓我有信心地繼續往成為諮商心理師之路邁進，也能放膽地讓自己浸淫其中。很謝謝妳們付出難以估算的心力與時間，造就了一個讓我能找到妳們、像家一樣的地方，安定了我有時狂奔不止的靈魂。感謝與我共度過實習光陰的玲慧、佳恬、瑞嵐、偉翔、星勻、林涵與靜婷，因為是你們，所以無論是一起歡笑、煩惱、高興還是難過的記憶都顯得可愛；你們就像一朵朵獨特而美麗的花兒，深深刻刻地種在我的心田，綻放出燦爛迷人的姿態。

感謝相知多年的好友們—治堯、倍伊、芝涵與珮晴，包容著我的壞脾氣與情性，在我火燒屁股的時總是義不容辭地幫忙，在我失落時給予安慰與勇氣；大家正往不同的方向各自努力著，雖然有時候不免擔心、失望與迷惘，但我相信我們一定都能成為理想中的自己，然後再一起笑看這些年少輕狂的歲月。謝謝宇姮、

承逸、依玲與子晨在學習過程中的交流與協助，以及思辰、致好、怡珊、詠春、奕萱與宇青的支持，能擁有你們這些朋友是我無與倫比的幸運。

會不會有那樣的一個人，讓你願意卸下所有的防備？然後，只做最單純自然的自己。那個人，就是我再次擁有的你—親愛的健豪。謝謝你在我開心雀躍時，用真誠與喜悅分享我的快樂；謝謝你在我悲憤哀傷時，用傾聽與耐心呵護我的感受；謝謝你在我脆弱無助時，用擁抱與溫柔支撐我的世界。感謝你把貼心可人的貓咪兒子—豬仔，帶進我的生活、陪伴我走過最需要溫暖與撫慰的情緒低潮。與你相處的點點滴滴，每個片刻都令我心動，不管未來還有多少挑戰與難關，我們都是對方最堅強的後援。

最後，謝謝曾經在我生命中留下足跡的每個人，感謝你們讓我更認識自己、更喜歡自己。

禎慧 謹致
壬辰年 蒲月



摘要

本研究之目的為：其一，分析諮商心理師專業認同內涵，發展諮商心理師專業認同量表；其二，瞭解諮商心理師之專業認同與工作滿意度之現況；最後，探究諮商心理師專業認同與工作滿意度之關係與預測力。

本研究以問卷調查法進行，採用「諮商心理師專業認同量表」與「工作滿意度量表」做為研究工具，以立意抽樣的方式選取臺灣地區諮商心理師為研究對象，有效樣本為 167 份，經以描述性統計、因素分析、Cronbach 信度分析、皮爾遜積差相關分析、t 檢定、單因子變異數分析與多元迴歸分析等統計方法進行分析。本研究主要發現如下：

一、「諮商心理師專業認同量表」具有良好信效度，該量表包含「專業知能認同」、「專業理念認同」、「專業倫理認同」與「專業服務認同」等四個因素，共計 15 題，是可測量諮商心理師專業認同程度之適當工具。

二、整理而言，諮商心理師具有高程度的專業認同，以及中高程度的工作滿意度。

三、諮商心理師專業認同與工作滿意度有顯著相關，而專業認同對工作滿意度有部分預測力，分別為「專業理念認同對工作成就滿意度的預測力」、「專業倫理認同對工作業務滿意度的預測力」與「專業服務認同對於進修管道滿意度的預測力」。

最後，研究者依據研究結果加以討論，並對未來研究與實務工作提出建議。

目次

第一章 緒論

第一節	研究動機與目的.....	1
第二節	研究問題與研究假設.....	5
第三節	名詞解釋.....	7

第二章 文獻探討

第一節	諮商心理師專業認同.....	9
第二節	工作滿意度.....	19
第三節	諮商心理師的背景變項、專業認同與工作滿意度之相關.....	29

第三章 研究方法

第一節	研究架構.....	38
第二節	研究對象.....	40
第三節	研究工具.....	42
第四節	研究程序.....	49
第五節	資料處理.....	51

第四章 研究結果

第一節	諮商心理師專業認同量表之結果.....	53
第二節	諮商心理師專業認同與工作滿意度的現況.....	56
第三節	專業認同之差異情形.....	58
第四節	工作滿意度之差異情形.....	64
第五節	專業認同和工作滿意度之關係與預測力.....	70

第五章 討論

第一節 諮商心理師專業認同量表之結果.....	76
第二節 諮商心理師專業認同與工作滿意度的現況.....	78
第三節 不同背景變項對諮商心理師專業認同之差異.....	82
第四節 不同背景變項對諮商心理師工作滿意度之差異.....	85
第五節 專業認同和工作滿意度之關係與預測力.....	87

第六章 結論與建議

第一節 結論.....	90
第二節 研究限制與建議.....	94

參考文獻

一、中文部分.....	98
二、西文部分.....	102

附錄

附錄一、「專家內容效度」意見整理.....	105
附錄二、諮商心理師專業認同與工作滿意度問卷.....	112

表次

表 2-1	國內外學者對工作滿意度之意涵	19
表 2-2	近年國內以女性諮商心理師為研究主題之碩士論文	30
表 3-1	正式問卷之樣本背景變項分配—性別、婚姻狀況與工作性質	40
表 3-2	正式問卷之樣本背景變項分配—年齡、諮商工作年資	41
表 3-3	專家內容效度之名單（依姓氏筆畫排列）	44
表 3-4	諮商心理師專業認同量表之鑑別度檢驗結果	45
表 3-5	工作滿意度量表之架構	47
表 3-6	工作滿意度分量表之信度值	48
表 3-7	諮商心理師專業認同量表之編題參考	49
表 4-1	諮商心理師專業認同量表之效度分析	54
表 4-2	諮商心理師專業認同量表之架構（效度分析後）	55
表 4-3	諮商心理師專業認同量表之信度分析	56
表 4-4	專業認同其因素之平均數、標準差與題平均數	55
表 4-5	工作滿意度及其因素之平均數、標準差與題平均數	57
表 4-6	專業認同各因素在性別的差異	58
表 4-7	專業認同各因素在年齡的差異	60
表 4-8	專業認同各因素在諮商工作年資的差異	61
表 4-9	專業認同各因素在婚姻狀況的差異	62
表 4-10	專業認同各因素在工作性質的差異	63
表 4-11	工作滿意度各因素在性別的差異	64
表 4-12	工作滿意度各因素在年齡的差異	66
表 4-13	工作滿意度各因素在諮商工作年資的差異	67
表 4-14	工作滿意度各因素在婚姻狀況的差異	68
表 4-15	工作滿意度各因素在工作性質的差異	69
表 4-16	專業認同與工作滿意度之間的相關係數	70
表 4-17	專業認同各因素對工作成就滿意度的預測分析	72
表 4-18	專業認同各因素對工作環境滿意度的預測分析	72
表 4-19	專業認同各因素對工作業務滿意度的預測分析	73
表 4-20	專業認同各因素對進修管道滿意度的預測分析	74
表 4-21	專業認同各因素對工作待遇滿意度的預測分析	74

圖次

表 3-1	研究架構圖	38
-------	-------------	----

第一章 緒論

本研究旨在編製「諮商心理師專業認同量表」，並瞭解臺灣地區諮商心理師探討諮商心理師專業認同與工作滿意度之概況與不同背景變項諮商心理師的差異情況，企再進一步分析專業認同與工作滿意度之關係。期待本研究之結果能做為專業諮商服務機構、培訓單位與未來研究之參考。本章共分為三節，第一節為闡述研究動機與目的；第二節為說明研究問題與研究假設；第三節則為本研究之重要名詞釋義。

第一節 研究動機與目的

壹、研究動機

隨著經濟與社會不斷地向前推進，現代人的時間越來越緊繃、空間越來越限縮，而生活壓力卻是越加攀高，因此提供情緒支持、壓力釋放與心理調適的專業心理服務孕育而生。在臺灣，能提供專業心理服務包含精神科醫生、臨床心理師與諮商心理師。其中，諮商心理師因為工作場域的多元性，可在學校、社區與醫院等處提供服務，並且在不同治療取向蓬勃發展的趨勢下，諮商心理師的人數逐年增加，成為提供專業心理服務最主要的族群(林家興、謝昀蓁、孫正大, 2008)。

由於本身的興趣與人格特質，研究者本身即為諮商心理師的學習者之一，並對於諮商心理師有著許多的期許與理想。依據國內心理師對於諮商心理師資格之規定：「公立或立案之私立大學、獨立學院或符合教育部採認規定之國外大學、獨立學院諮商心理所、系、組或相關心理研究所主修諮商心理，並經實習至少一年成績及格，得有碩士以上學位者，得應諮商心理師考試。」(心理師法, 2001)。藉由現行法條之說明，得以瞭解諮商心理師之資格包含相關研究所主修諮商心理、完成一年之實習、碩士以上學位並通過諮商心理師考試。對於諮商心理師來說，除了完成碩士學業、考取諮商心理師執照外，進入職場的實際工作更是挑戰的開始！而在成為諮商心理師的培訓過程中，研究者因為實習、課程訓練等因緣際會，與不少進入工作場域的諮商心理師有所接觸，促使研究者以為考取執照之資格規

定僅是成為諮商心理師的最低標準，而欲成為優秀且成功的諮商心理師，應該努力的方向與目標為何？而進入職場、提供諮商專業服務的諮商心理師們，是哪些因素促使他們願意持續地為諮商專業服務勞心勞力？這樣的疑問即為研究者發展研究主題之源頭。

根據美國社會工作百科全書對於「專業認同」的定義為：「當一個人獲致某種特殊型態的信念，並獻身於某一固定的職業生涯，及產生專業認同」(王琇蘭，1998)。「如何成為優秀的諮商心理師？」透過相關文獻的閱讀與分析，研究者發現「專業認同」是影響個人投入全心工作的主要判斷因素，亦是成為優秀諮商心理師的重要關鍵。換言之，當個體選擇進入一份專業工作之領域，並開始區分該專業工作與其他工作之差異時，就是重新統整專業認同的開始(黃麗靜，2008)。專業認同亦可說是自身對於專業工作產生特殊的情感，直接影響自己的思想、行為、態度，並肯定自己工作的價值(黃致慧，2007)。

Brott (2006) 將專業認同視為諮商心理師成為專業人士的基準，使其得以執行專業角色與進行專業決定。李華璋 (2002) 指出諮商心理師的專業認同是個人基於對自我的看法而投入專業，並參照理想諮商師典範及持續實務反思而來的標準，而對自己是怎樣的一個諮商師形成個人觀點的歷程與結果。張素惠 (2006) 認為從事助人工作價值和精神的信守是諮商心理師專業認同的展現。然而，諮商心理師專業認同代表之內涵多元而廣博，許伊均(2011)歸納出專業認同的內涵，包含專業理論與實務基礎、專業規範守則、專業承諾、專業服務、專業形象與專業關係。

由上述可知，專業認同對於諮商心理師的重要性。在諮商心理師專業認同的過去研究中，多以質性研究進行，在描述專業認同狀態的同時，亦企圖將諮商心理師專業認同加以分析與釐清(李花環，2000；李華璋，2001；許伊均，2011；張素惠，2006；黃致慧，2007；賴玉珊，2008)。但由於質化研究之研究結果是否能推論至整個諮商心理師族群，是仍須進一步研究來驗證的。研究者希望能透過量化研究以瞭解臺灣地區諮商心理師之專業認同內涵與現況的整體情形。因此，編製一份適用於諮商心理師專業認同的量表，並初步瞭解目前諮商心理師專業認同的現況，是本研究的動機之一。

「工作滿意度」(Job satisfaction) 一詞則是由 Hoppock 於 1935 年提出，即為工作者對工作情境產生主觀性的滿足感受。工作滿意之研究多出現於工業與組織心理學領域，亦有許多探究教師工作滿意的文獻，但助人工作者的工作滿意研究卻是十分不足 (李訓維，2009)，而針對諮商心理師而做的工作滿意度調查，更是國內少見，令研究者對該議題產生濃厚的興趣。

過去研究對於工作滿意度所囊括的範疇亦有所差別，其中「綜合性工作滿意度」意指將工作滿意視為一種綜合性的態度、反應和評價，可說是「整體性的工作滿意度」(許瑞芳，2001；Robbins, 2001)；「期望差距工作滿意度」係為個人主觀期待標準與實際獲得之滿意做比較，即為「需求滿足性的工作滿意度」(古聖姿，2003；梁偉岳，2010；謝金青，1992)；「參考架構工作滿意度」則強調工作者對於工作特殊層面的情感反應，著重於工作者接觸到的參考架構，故可說是「特殊構念性的滿意度」，若對該構念具有積極情意傾向時，則稱為「滿意」；若為消極情意傾向時，則稱為「不滿意」。「參考架構工作滿意度」亦為目前最多研究所採用之定義 (林育妃，2003；李訓維，2009；張春興，1999；Carnton & Knoop, 1991)。

本研究蒐集、整理並分析相關文獻後，以接近諮商心理師專業工作特質以及題目語意符合現況之考量，選用李訓維於 2009 年所編製之「助人工作者工作滿意度量表」做為研究工具，欲瞭解諮商心理師在其工作歷程中，對工作情境中各項因素之主觀性情感表現、判斷標準或反應程度。因此，瞭解目前諮商心理師的工作滿意度，並分析專業認同對工作滿意度的影響，是本研究的動機二。

接著，研究者關心的議題為：諮商心理師本身不同的背景變項是否對專業認同與工作滿意度造成差異呢？性別方面，過去研究顯示性別在諮商工作可能有其優勢與獨特觀點 (唐訢雅，2006；吳寶嘉，2003)；性別在工作滿意度之差異則視工作特性來定，像是男性勞工工作滿意度高於女性，但在教師工作則有相反之研究結果徐世芳，1993；謝金青，1993)，故性別如何對諮商心理師產生差異尚未有定論。年齡方面，過去研究傾向支持「生命累積帶來智慧增長」的觀點，認為年齡在專業認同、工作滿意度上呈現正相關 (金音如，2009；范幸玲，2006) 諮商工作年資方面，多數研究指出專業諮商工作年資之增加，對於諮商心理師專

業認同與工作滿意度有正向影響(許維素,2007;楊明磊 2001;賴玉珊,2008);婚姻狀態方面,可能幫助諮商心理師度過困難與壓力,提升專業認同與工作滿意度(李訓維,2009;楊雅筑,2007),但也可能帶來更多的阻礙與衝擊(黃馨慧,2010)。工作性質方面,兼任者工作業務單純,降低了行政工作對諮商心理師的壓力,可能擁有比專任者更高的專業認同與工作滿意度(林家興,2008;胡峯鳳,2006)。

在過去研究資料的分析統整後,發現不同背景變項對於專業認同與工作滿意度的差異,故選擇性別、年齡、諮商工作年資、婚姻狀況與工作性質為背景變項,以期對諮商心理師之專業認同與工作滿意度有更全盤性的掌握,此為本研究之動機三。

綜上所述,結合諮商心理師之發展趨勢與研究者之個人經驗,藉由文獻探究逐漸釐清本研究之方向,發展成為本研究之各項動機。研究者企圖透過本研究之結果,進而對諮商心理師之培訓與專業成長之發展提出深刻的見解,使本研究對於諮商心理專業領域有所貢獻,

貳、研究目的

基於上述研究動機,本研究之研究目的如下:

- 一、發展適用於諮商心理師的「諮商心理師專業認同量表」,以分析諮商心理師之專業認同的內涵。
- 二、瞭解臺灣地區諮商心理師之專業認同與工作滿意度之現況。
- 三、分析不同性別、年資、年齡、婚姻狀況與工作性質等不同背景變項之諮商心理師對專業認同所產生之差異性。
- 四、分析不同性別、年資、年齡、婚姻狀況與工作性質等不同背景變項之諮商心理師對工作滿意度所產生之差異性。
- 五、探究諮商心理師專業認同與工作滿意度之關係,以及釐清專業認同對工作滿意度之預測力。

第二節 研究問題與研究假設

壹、研究問題

根據上述研究目的，本研究提出下列研究問題：

- 一、瞭解諮商心理師專業認同之意涵是否包含專業知能認同、專業理念認同、專業倫理認同、專業服務認同與專業關係認同等因素？
- 二、瞭解諮商心理師之專業認同與工作滿意度之現況為何？
- 三、瞭解不同背景變項（性別、年資、年齡、婚姻狀況與工作性質）對諮商心理師專業認同之差異為何？
- 四、瞭解不同背景變項（性別、年資、年齡、婚姻狀況與工作性質）對諮商心理師工作滿意度之差異為何？
- 五、諮商心理師專業認同與工作滿意度之關係與預測力為何？

貳、研究假設

根據上述研究問題，本研究提出下列研究假設：

假設一：諮商心理師專業認同之意涵包含本研究之分析內容。

- 1-1 諮商心理師專業認同之因素包括專業知能的認同。
- 1-2 諮商心理師專業認同之因素包括專業理念的認同。
- 1-3 諮商心理師專業認同之因素包括專業倫理的認同。
- 1-4 諮商心理師專業認同之因素包括專業服務的認同。

假設二：不同背景變項在諮商心理師專業認同有顯著差異。

- 2-1 不同性別在諮商心理師專業認同有顯著差異。
- 2-2 不同年齡在諮商心理師專業認同有顯著差異。
- 2-3 不同諮商工作年資在諮商心理師專業認同有顯著差異。
- 2-4 不同婚姻狀況在諮商心理師專業認同有顯著差異。
- 2-5 不同工作性質在諮商心理師專業認同有顯著差異。

假設三：不同背景變項在諮商心理師工作滿意度有顯著差異。

- 3-1 不同性別在諮商心理師工作滿意度有顯著差異。
- 3-2 不同年齡在諮商心理師工作滿意度有顯著差異。
- 3-3 不同諮商工作年資在諮商心理師工作滿意度有顯著差異。
- 3-4 不同婚姻狀況在諮商心理師工作滿意度有顯著差異。
- 3-5 不同工作性質在諮商心理師工作滿意度有顯著差異。

假設四：諮商心理師專業認同對與其工作滿意度有顯著的預測力。

- 4-1 諮商心理師專業認同各因素對與其工作成就滿意度有顯著的預測力。
- 4-2 諮商心理師專業認同各因素對與其工作環境滿意度有顯著的預測力。
- 4-3 諮商心理師專業認同各因素對與其工作業務滿意度有顯著的預測力。
- 4-4 諮商心理師專業認同各因素對與其進修管道滿意度有顯著的預測力。
- 4-5 諮商心理師專業認同各因素對與其工作待遇滿意度有顯著的預測力。

第三節 名詞解釋

此節針對本研究重要名詞進行定義與解釋，包含諮商心理師、諮商心理師專業認同以及工作滿意度等，以下分別說明之。

壹、諮商心理師

本研究將臺灣地區相關研究所稱之諮商師、心理師、諮商者、諮商員等名稱，統一以「諮商心理師」稱呼之，並以國內心理師法之規定為準則，包含條件如下：

- (一) 通過諮商心理師考試者。
- (二) 目前執業於諮商心理工作者。

貳、諮商心理師專業認同

本研究所意指之「專業認同」為擁有諮商心理執照之諮商心理師，不斷地追求自我反思、型塑個人對於專業諮商工作之態度以及對於諮商工作之專業採取開放性並願意更新與學習，進而架構出諮商心理工作統整性的信念或價值，並使其自身深刻的浸淫其中。以國內外之研究結果為基礎，且經本研究之結果分析後，將諮商心理師專業認同內容歸納係為下列四個因素：

- 一、專業知能認同：意指諮商心理師認同專業知識與專業技能之養成，亦需要不斷地充實新的知識與技術並發揮於諮商專業工作中。
- 二、專業理念認同：意指諮商心理師對於諮商的態度與價值的認同，且願意持續投入諮商專業並擁有承諾。
- 三、專業倫理認同：意指諮商心理師認同的道德、品德或規範原則，並願意在諮商工作中遵守。
- 四、專業服務認同：意指諮商心理師實踐諮商工作以及平時所表現之具體行為的認同。

參、工作滿意度

本研究中的「工作滿意度」意指諮商心理師在其工作歷程中，對工作情境中各項因素之主觀性情感表現、判斷標準或反應程度，若此程度具有積極情意傾向時，則稱為「滿意」；若為消極情意傾向時，則稱為「不滿意」。本研究採用李訓維（2009）針對助人工作者之研究結果，將工作滿意度分為五個因素：

- 一、工作成就滿意度：意指諮商心理師對於工作成就的滿意程度。
- 二、工作環境滿意度：意指諮商心理師對於工作環境的滿意程度。
- 三、工作業務滿意度：意指諮商心理師對於工作業務的滿意程度。
- 四、進修管道滿意度：意指諮商心理師對於進修管道的滿意程度。
- 五、工作待遇滿意度：意指諮商心理師對於工作待遇的滿意程度。



第二章 文獻探討

針對本研究之目的與範疇，將以本章分為五節來討論過去相關文獻資料。本章第一節係為諮商心理師專業認同；第二節係為工作滿意度；第三節係為諮商心理師不同背景變項在專業認同與工作滿意度之差異，以及專業認同與工作滿意度的關係與預測力。

第一節 諮商心理師專業認同

諮商經過一個世紀的成長與發展，不僅成為一門助人的專業，更成為社會服務的重要資源之一（陳郁珊，2003）。Feen-Calligan（2005）認為對所有人類服務領域來說，專業認同是非常重要的，尤其是當專業工作要與其他人類產生緊密互動以及對其他人類有責任的時候。而諮商心理師的專業認同從何而來？包含哪些意義與內涵？本節將針對「專業認同」先做說明，再進一步的解釋諮商心理師專業認同之意義與測量諮商心理師專業認同的工具與方法。

壹、從專業、認同到「專業認同」

一、專業的意義

Greenwood 以社會學觀點的角度，在 1957 年提出對於「專業」的看法，他認為專業是一個有組織的團體，不斷與社會互動，形成其母群體的特質，經由正式與非正式的關係來扮演其社會功能及創造自己的次文化，亦為該專業成功與否的先決條件，並提出廣為社會工作者採用之五項專業特質（林勝結，2003；梁畢玲，2005；萬育維，1996；廖靜薇，2002）：

1. 有系統的理论體系 (body of theory)：一套有系統的理论體系或專業知識與技術。
2. 專業權威 (professional authority)：專業人員通常具有充分地專業判斷權，並能擁有顧客所需之權威。
3. 專業社群成員之認可 (sanction of the community)：控制專業人員所需之訓練、證照、顧客關係等專業實務。

4. 倫理守則 (code of ethics): 一套共同信守的專業工作守則或信念, 如客觀、保密、自我控制等, 以利他與服務公眾為取向。
5. 專業文化 (professional culture): 指正式或非正式的專業機構團體 (如專業科系、訓練中心及專業工作人員協會), 所要求的社會角色之間相互影響而產生的獨特社會型態, 包含專業的價值觀、象徵符號及行為規範。

賈馥茗 (1979) 以「專門職業」來稱呼專業, 意指從業者具有該職業的卓越知識與能力, 而其所用之知識能力, 關係著他人的生死或利害; 故專業的意義, 一方面是精湛的學術與卓越的能力, 另一方面則是服務或奉獻。Feen-Calligan 在 1996 年指出由於社會變遷的發展, 現代世界中的職業擁有自己的知識體系、實務上獨立的地位、專業服務倫理、認可新成員之標準程序、自我管理之權利以及政府支持的證照系統, 因而形成所謂之「專業」(黃致慧, 2007)。根據國內外學者之觀點可將「專業」歸納出以下特質:

- (1) 是一份全薪專職的職業;
- (2) 形成一套知識理論, 透過設立專門之教育機構, 長期且有系統地訓練新進者;
- (3) 專業的協會與社會組織;
- (4) 其專業行為的主要參考架構來自專業組織之規定, 著重於專業人員之自主性, 排除非專業人員的建議、判斷或影響, 強調同行的控制與信念;
- (5) 制訂專業倫理守則, 以反映奇特有的價值、規範及特殊次文化; 以專業之權威獲得社會認可 (張笠雲, 1998)。

根據上述之說明與解釋, 可將「專業」視為發展任一領域不可或缺之要素, 而不同領域的專業雖因其工作性質而有所差異, 但可將「專業」一詞解釋為: 擁有一套專屬的知識系統與專門技術, 新進者透過協會與訓練機構增進必備之能力以獲得資格之認可, 並有該領域之專業人員共同遵守之倫理準則, 進而形成獨特之價值、規範與文化 (梁畢玲, 2005; 黃致慧, 2007; 廖靜薇, 2002)。

國內的諮商心理專業因助人工作的多元與蓬勃逐漸發展成獨立的專門科目, 近年來相關研究所如雨後春筍般林立, 新進者可透過課程修讀與國家考試以擁有國家級證照, 並有必須共同遵守之「台灣輔導與諮商學會諮商專業倫理守則», 而相關學會、工會與協會等機構之設立, 架構出國內諮商心理師特殊的領域與文化氣氛, 使諮商心理工作成為台灣社會中不可或缺的一門「專業」。

二、認同的意義

「認同」，是一種人格成熟的狀態，是將個體自我狀況、生理特徵、社會期待、以往經驗、現實環境及未來希望等六個層面的覺知，藉由調適與整合的過程，統合成一個整體的人格結構，得以回答個人「我是誰？」、「我將走往何方？」的兩大問題，使個人不再迷惑徬徨（張春興，1993）。認同亦被視為學習一套價值模式內化到個人心中的過程。不論是將專業價值觀轉變成為本身人格的一部份，或是為了想與別人或別的團體維持及建立一種滿足的自我界定關係（萬育維、賴資雯，1996）。

認同的相當面向多元，所涉及的範圍除了個體自我認同外，亦包含對性別、宗教、職業、組織、國家、文化等方面的認同。Travers（2000）認同的概念面向：自我與他人關係、自我與學科教學知識的關係、自我與專業的關係。孫志麟（2001）認同表現在兩個層面上，分別是：個別層次的自我認同、團體層次的集體認同。自我認同是透過自我意識或人際間的社會比較所形成的；集體認同是透過群體意識或群體間的社會比較所形成的。無論是哪一種認同，人們擁有維持正向價值的動機，亦為希望提高自我認同與群體認同，以提升價值及自尊。認同對於個體而言，可視為對當前自我的了解，經過學習與反思之後，對自我或團體產生歸屬感的歷程與狀態；自我認同是在與他人互動關係中得來的，經過一連串分化與統整的結果；而團體認同則來自於與團體與其他團體的互動而產生（李華璋，2002；賴玉珊，2008）。

三、專業認同的意義與重要性

專業的意義在於擁有共同認可、學習、遵守的知識技能與倫理價值，並促使該專業在特有之文化價值下持續地發展；認同表示了個人內化並學習自我或群體的價值。專業認同，可視為自我認同之延伸；當個體選擇進入一份專業工作之領域，並開始區分該專業工作與其他工作之差異時，就是重新統整專業認同的開始（Bruss & Kpala, 1993；黃麗靜，2008）。根據美國社會工作百科全書指出：「當一個人獲致某種特殊型態的信念，並獻身於某一固定的職業生涯，即產生專業認同」（萬育維，1996；王琇蘭，1998）。

專業認同涉及學習成為一個藝術治療師、一個醫生或是一個護士，但是並非單純的學習技術，而是一個瞭解世界的完整方式、一種認識論、一套價值（Feen-Calligan, 2005）。換而言之，當個體對於某一專業產生獨特之知識、技能、信念與文化後，「專業認同」

從中孕育而生。

專業認同可能依著各行各業之特性油然而生，亦由此看出專業認同對於不同專業形成的重要性。李華璋（2000）認為當個體在衡量自我狀態與職業狀況後，認定且選擇進入一個專業時，可以說是個人在專業認同上的具體展現。Brott 和 Myers（1999）認為專業認同的功能在於提供個人如何執行專業角色、判斷重要的專業決定以及發展成專業人員之基準。專業認同亦可說是自身對於專業工作產生特殊的情感，直接影響自己的思想、行為、態度，並肯定自己工作的價值（黃致慧，2007）。在專業認同的過程中，能分辨該專業與其他專業之差異，認識該專業擁有之資源與限制，故使專業認同具有延續性與穩定性之特質，讓該領域之專業人員能因志趣而投入專業工作，並忠於工作且樂於工作（王琇蘭，1998；李華璋，2001；萬育維，1996）。

個體對專業認同的程度，與專業表現、工作感受以及工作承諾成正相關，也就是說專業認同程度越高，工作感受越正向、專業表現越佳、越願意投入專業工作，亦越能勝任專業之角色，也願意承諾留在該專業領域中（李致瑩等人，2006；梁畢玲，2005；張素惠，2006）簡單來說，專業認同程度足以影響其對工作之感受與專業表現，也就是專業認同越深，越能有正向工作感受與較佳的專業表現（王琇蘭，1998）。

專業，是職業擁有獨特性的理論系統、價值觀與工作脈絡的提升；認同，是經過學習與調整的思考，是人類獲得正向價值的推手。對於一份專業工作之認同，影響到個體如何區別該專業與其他專業之不同，亦成為個體內化專業意涵並進而產生反思、批判與統整。換而言之，專業認同的產生，不僅是個人對於某一專業領域的認識與學習，更是將該專業工作的意義與精神加以思考與延伸，與個人風格、生命體驗與處事態度進行反省與整合，使專業認同成為專業與個人彼此交融而不斷地成長之歷程，進而提昇個人投入其中的意願與樂趣。

貳、諮商心理師專業認同的意義與內涵

一、諮商心理師專業認同的意義

Brott (2006) 將專業認同視為諮商心理師成為專業人士的基準，使其得以執行專業角色與進行專業決定。美國諮商學會 (American Counseling Association) 在學會會則 (2009) 中提到：「專業認同的推廣與分享對於諮商心理師是重要的關鍵。」對於專業的諮商心理師而言，專業認同的發展不僅是一個重要的專業議題，更是必須被提倡的 (Myers & Sweeney, 2004)。

Skovholt (2003) 則認為諮商心理師之專業認同為其對於自己身為諮商心理師的基本概念，對於知覺實務工作、賦予意義並採取行動是相當重要的。Skovholt 與 Ronnestad (1992) 認為諮商心理師隨著訓練與經驗之增加，逐漸以自我反省、個人內在智慧為判斷標準，個人生活、實務經驗、人際經驗與向個案學習遠比課本之事來的重要，亦達成專業認同的目標。換而言之，無論是來自於個人內心或外在環境，專業認同是基於個人如何構想諮商心理師的角色，並透過自我標準與理想典範來看待自己是怎麼樣的諮商心理師 (Bruss & Kpala, 1993)。

國內有多篇以諮商心理師專業認同為主題之研究，皆採以質性研究之方式，企圖深刻分析諮商心理師專業認同的範疇，以下即針對各研究之定義進行說明。分析目前國內的研究發現，李花環 (2000) 以十位諮商心理師為研究對象，認為諮商工作的專業認同來自於專業諮商知能、諮商實務工作、諮商專業內化的反思、實踐諮商專業精神，以及更要能夠掌握社會脈動。楊明磊 (2001) 以四位資深諮商工作者為研究對象，欲對其專業生涯之反思與觀照，認為專業認同是諮商心理師逐漸成長的表現方向之一；其研究結果顯示，資深諮商工作者認為專業認同包含「被專業認可 \leftrightarrow 專業學習 \leftrightarrow 對專業認同」三者之間的互動，並包含「生活經驗中的人 \leftrightarrow 諮商中的學習者」兩者之間的位移，透過動態視野掌握整體專業認同的意義。在互動與位移的過程中，諮商心理師因落差而產生焦慮困境，若能突破重圍，便能對諮商工作產生專業認同。

李華璋 (2002) 訪談二十位資深諮商心理師，指出諮商心理師的專業認同是個人基於對自我的看法而投入專業，並參照理想諮商師典範及持續實務反思而來的標準，而對自己是怎樣的一個諮商師形成個人觀點的歷程與結果。張素惠 (2006) 以四位義務張老師為研究對象，採用深度訪談法蒐集資料以綜合歸納整理研究參與者訪談資料，其結果

發現諮商心理師的專業認同展現在對從事助人工作價值和精神的信守與認同，接受專門諮商技術理論訓練，並且運用處理，以達到協助個案改變歷程，進而持續投入專業訓練，從中得到個人與專業的成長進步，願意繼續在諮商專業領域中扮演助人的角色，並以此角色為榮。黃致慧（2007）以結合藝術與心理評估工作的藝術治療師為研究對象，認為專業認同來自於自我的看法選擇投入專業，經過專業訓練與實務經驗的持續反思，以及與社會環境的互動，而為自己的專業角色形成個人觀點的歷程與結果。

根據上述研究與相關文獻之分析，研究者認為專業認同是基於諮商心理師不斷地自我反思、型塑個人對於專業諮商工作之態度以及對於諮商工作之專業採取開放性並願意更新與學習，進而架構出諮商心理工作統整性的信念或價值，並使其自身深刻的浸淫其中。

二、諮商心理師專業認同之內涵

根據國內外文獻分析的結果顯示，不同研究對於諮商心理師專業認同之定義有所差異，顯示諮商心理師專業認同代表之內涵多元而廣博，本節首先將就研究者關注之諮商心理師專業認同為範疇，多方蒐集近年相關之國內外研究，並歸納、整理出本研究所採用之諮商心理師的專業認同內涵項目，期待能深入分析諮商心理師專業認同之內涵。

以 Skovholt 與 Ronnestad（1992）的觀點來說，除了瞭解影響專業認同的因素外，針對諮商心理師專業認同的部分，發現包括專業知識與技術之學習、專業角色的實踐、實務工作的累積與進行。Spruill（1996）認為透過外在執照的取得、遵守專業行為、參與專業組織或活動來呈現專業承諾的內在態度，得以展現諮商心理師的專業認同。也可將專業認同的內涵視為對其專業角色負責的態度，一種承諾符合專業倫理與規範的行為、與發展一種以其專業為榮的感受（Bruss & Kpala, 1993）。

李華璋（2002）經由研究結果之分析，顯示諮商心理師專業認同的內涵，可分為五個層面加以瞭解。首先，是實踐諮商心理師角色的位置，關係受訪者所處之機構與單位；其二，則是工作內容來認定，主要依據受訪者是否進行諮商工作來判定；其三，為諮商接觸之深度，企圖從是否讓個案得到幫助的角度切入；其四，由能力的勝任程度來判定，其能力勝任感來自於督導、同儕與個案之回饋；最後，則是來自於是否受過專業訓練的判定。吳麗娟（2003）將諮商心理師的專業認同分析為以下兩點：其一，諮商員應內化

所學，不僅是擁有專業知識，更讓自己成為知識的本身達到知行合一的境界，發揮專業知識的最大效能；其二，建議諮商員提高自我覺察的層次，最直接的方式為本身擁有受輔之經驗，實際體驗無條件的接納與真誠。

張素惠（2006）以四位義務張老師為研究對象，以深度訪談四位受訪其研究結果發現，受訪者對義務張老師之專業認同內涵包含下列三項：

1. 專業訓練對自我效能的提升：個人與專業成長同步進行，提升自我瞭解與專業學習得以應用。
2. 面對專業工作的正面價值感受：在生命經驗中落實助人的精神與態度，擁有助人的喜悅、成長的滿足感、持續專業反思過程。
3. 對機構的情感與期許：機構提供助人者的內在滿足感，包含對機構的人認同、情感與專業化的期許。

賴玉珊（2008）深入訪談 5 位新手諮商心理師著重於受訪者的感受、形成原因與關鍵事件之脈絡，認為專業認同內涵為諮商心理師基於自我瞭解，進而修習相關課程並從事專業諮商工作，以專業理論、技術與諮商倫理為準則，持續地比對、反省實務經驗與理想，而對自己是什麼樣的諮商心理師產生新看法的歷程與結果。

許伊均（2011）以大專校院諮商心理師為研究對象，整理歸納出專業認同的內涵，包含以下六項：專業理論與實務基礎的認同、專業規範守則的認同、專業承諾的認同、專業服務的認同、專業形象的認同與專業關係的認同。其中，該研究不同以往地將專業工作改稱為「專業服務」，強調諮商心理師的職業不只是一份「工作」，而是與人接觸的一種「服務」。「專業形象的認同」則可分析出大專校院諮商心理師所需扮演的多元角色，以及核對典範與自我之間的評價與反思。此外，「專業關係的認同」，意指諮商心理師對於與專業活動有關的各種關係之情感和態度。

在國內，社會工作者與諮商心理師常被人相提並論，兩者的工作都需要與人接觸、深入個案的故事與世界。萬育維、賴資雯（1996）以兒童保護社工人員為例，欲探討專業認同與工作滿意之間的關係，研究中將專業認同做以下的五項分類，包含專業意識形態的認同、專業理念架構的認同、專業行為的認同、專業投入的認同、專業角色的認同。以社會工作者為研究對象的後續研究，參考萬育維、賴資雯（1996）的分類方式並重新做統整，刪除直接詢問研究參與者「專業角色的認同」項目，將台灣地區精神醫療社會

工作者的專業認同，分為以下四項（廖靜薇，2002）：

1. 專業意識型態的認同：意指認同該專業之工作哲學理念、價值觀與倫理觀，包含瞭解並具備該行業之專業知識與技巧等。
2. 專業理念架構的認同：意指對專業工作知識體系、功能、目的與方法的認同，包含尊重與真誠對待個案與同儕、積極維護個案與家屬權益等。
3. 專業行為的認同：意指對於相關法規與倫理的遵守與認同。
4. 專業投入的認同：意指對專業工作的投入、付出與執著、責任感，包含是否自費參加訓練與專業聯盟組織，願意以該職業為榮並投入促進工作等。

黃侃如（2004）以情感、想法與行對作為劃分，運用口述歷史的方式與研究參與者進行質性研究，企圖研究精神社會工作者的專業認同的形塑與掙扎，該專業認同的內涵說明如下：

1. 工作情感：包含從事專業工作時，面臨到有關人或工作的感覺。
2. 工作認知：從事專業工作時的想法，像是應不應該從事何種工作項目、抱持何種工作態度等，包含面臨不同價值衝突時，所採取的判斷與選擇基準。
3. 具體行動：面對專業困境時，表現出來的具體行動，例如請調職務、從事專業治療與自我充實學術訓練等。

以相關文獻與研究報告為基石，研究者將其加以統整與歸納，並融入研究者本身對於諮商心理工作的學習認識，調整各項目用詞與內容，將諮商心理師之專業認同的內涵分為以下四大項，並分別說明之，以期對各項目有更深刻的認識與瞭解，亦更加明確掌握問卷編製之方向。本研究之諮商心理師專業認同內涵項目說明如下：

1. 專業知能的認同：意指諮商心理師認同該領域專業知識之習得與專業技能之培養，在執行專業諮商工作的歷程中，亦需要不斷地充實新的知識與技術；包含專業諮商理論取向、諮商介入技巧、評估技術、個案概念化、覺察能力等（李花環，2000；李華璋，2001；吳麗娟，2003；許伊均，2011；張素惠，2006；陳郁姍，2003；萬育維、賴資雯，1996；廖靜薇，2002；賴玉珊，2008； Skovholt & Ronnestad, 1992）。

2. 專業理念的認同：意指諮商心理師對於諮商的態度與價值的認同，且能清楚描述並界定自己所扮演的角色；像是面臨不同價值衝突時，所採取的判斷與選擇基準等（1992；

吳麗娟，2003；梁畢玲，2005；許伊均，2011；黃侃如，2004；萬育維、賴資雯，1996；廖靜薇，2002；Skovholt & Ronnestad）。

3. 專業倫理的認同：意指諮商心理師認同的道德、品德或規範原則，並願意在諮商工作中遵守；最常被提及之諮商專業倫理包含諮商關係、保密原則、以及個案利益為優先考量等（梁畢玲，2005；許伊均，2011；萬育維、賴資雯，1996；廖靜薇，2002；Bruss & Kpala, 1993；Stoltenberg & Deleorth, 1987）。

4. 專業服務的認同：意指諮商心理師實踐諮商工作以及平時所表現之具體行為的認同，並能從工作中持續投入與反思；包括對工作的付出與責任感、不斷地發現問題與思考解決等，且願意對諮商工作投注歸屬與生涯承諾。（李花環，2000；李華璋，2001；許伊均，2011；張素惠，2006；陳郁姍，2003；黃侃如，2004；黃麗靜，2008；萬育維、賴資雯，1996；楊明磊，2000；賴玉珊，2008；Bruss & Kpala, 1993；Spruill, 1996）。

參、諮商心理師專業認同的測量

專業認同的量化研究，主要是透過問卷調查法來瞭解研究對象對其專業認同的表現程度，從中分析影響專業認同的因素，並企圖預測職涯滿意度、工作效能等，目前多以學校校長、各類教師或精神社工師為研究對象（林勝結，2004；梁畢玲，2005；廖靜薇，2002）。

在諮商心理師專業認同的相關研究中，多以深入訪談法、敘說研究法、主題分析法或是口述歷史法等質性研究進行，其研究多為探討諮商心理師專業認同的狀態，或是著重專業認同的發展歷程，進而從中描繪專業認同的樣貌，以及影響專業認同的因素，並企圖將諮商心理師專業認同加以分析與釐清（李花環，2000；李華璋，2001；許伊均，2011；張素惠，2006；黃致慧，2007；賴玉珊，2008）。

李花環（2000）以質性研究之深度訪談法，了解諮商員專業發展的經過、影響諮商員專業發展的關鍵因素和關鍵事件，並了解諮商專業對諮商員的影響。李華璋（2001）以質性研究法訪談二十個諮商專業工作者，以探討專業認同的內涵與認同歷程之演變。張素惠（2006）以深度訪談法蒐集資料訪談四位義務張老師，企圖探討義務張老師自我效能知覺與專業認同內涵為何，並且探討自我效能與專業認同發展之影響。黃致慧（2007）

以敘說研究與「整體—內容」分析法探討三位藝術治療師的專業認同發展過程，發現藝術治療師的專業認同呈現出多元而獨特的內涵。賴玉珊（2008）採用深度訪談法收集資料，並以紮根理論的編碼方式歸納新手諮商心理師專業認同的特徵與影響。許伊均（2011）深度訪談三位大專校院諮商師，以主題分析法瞭解大專校院諮商師與學校體制互動之工作適應課題、其在工作適應中專業角色認同的變化，以及現階段專業角色認同的內涵。

透過過去研究的分析，研究者發現質化研究能對單一特性的諮商工作者（如藝術治療師、義務張老師、大專院校諮商心理師等）有較深入的瞭解，但其研究結果是否能推論至整個諮商心理師族群，是仍須進一步研究來驗證的。以專業認同相關質性研究做為基礎，故本研究採用量化研究之問卷調查法，且將回收之研究資料以統計分析方法加以計算、運用，期待瞭解臺灣地區諮商心理師之專業認同內涵與現況的整體情形。

小結

在諮商心理師之專業認同的意義上，研究者認為個人對於某一專業領域的認識與學習，不僅是取得專業執照的認可，更是將諮商心理專業工作的意義與精神加延伸至個人風格、生命體驗與處事態度之中，並且以持續地反思與整合為內化之途徑，促使個人投入專業諮商工作之意願，從中獲取樂趣並願意許下諮商工作的承諾，架構統整性的信念系統，讓諮商專業與生命價值相互纏繞出未來生涯的藍圖。本研究以國內外之研究結果為基礎，整理出五項專業認同之內涵，包含專業知能的認同、專業理念的認同、專業倫理的認同、專業服務的認同、專業關係的認同等項目，進而發展出諮商心理師之專業認同問卷，並採用量化研究之問卷調查法，欲對該主題有全面性的瞭解，為專業諮商心理領域提供廣泛而深刻的重要訊息。

第二節 工作滿意度

隨著勞動者意識與人權概念的抬頭，工作效能並非源自於雇主的要求，工作滿意的概念隨之從 20 世紀出開始受重視，而「工作滿意度」(job satisfaction) 一詞則是由 Hoppock 於 1935 年提出，認為工作滿意是工作者在心理、生理上對環境因素感到滿足；換而言之，即為工作者對工作情境產生主觀性的滿足感受。工作的適配與否，除了是雇主對工作者的滿意情形外，工作者的工作滿意度更是直接反映了其工作績效、生產力與組織效能（林麗玲，2000；梁偉岳，2010）。因此，分析與瞭解工作者在工作情境中的滿意狀況，成為了近年來各行業熱門之研究主題。

壹、工作滿意度之定義

整理國內外相關研究發現，工作滿意之研究多出現於工業與組織心理學領域，亦有許多探究教師工作滿意的文獻，但助人工作者的工作滿意研究卻是十分不足（李訓維，2009），而針對諮商心理師而做的工作滿意調查，更是國內未見。故本研究將先以工作滿意度的不同定義、各學者觀點做出統整（表 2-1），以對諮商心理師的工作滿意有更深入的認識。

表 2-1 國內外學者對工作滿意度之意涵（引自李訓維，2009，50-53 頁）

學者	工作滿意度之意涵
Hoppock (1935)	認為工作滿意是工作者心理與生理對環境因素的滿意感覺，亦即工作者對工作情境的主觀反應；工作滿意的程度，可由徵詢工作者對工作的滿意程度得知。
Herzberg (1959)	工作滿意是指個人對工作感覺到很好，或很喜歡的一種積極性情意傾向。
Vroom (1964)	認為工作滿意是工作者對其目前工作角色的感受或情緒性反應。
Blum & Naylor	工作滿意是工作者對其工作與工作相關的因素和生活，所抱持的

(1968)	不同態度所產生的結果。
Porter & Lawler (1968)	工作滿意的程序是一個人在工作中「實際獲得」與其所認為「應該獲得」的差距而定。在工作情境中，實得與應得的差距越小，工作滿意程度越高；反之，則越小。
Smith (1969)	工作滿意是工作者對於工作中各個構念之因素的情感性反應，作者在特定工作情境中，實際獲得的報酬與預期的差距越小，工作滿意程度越高；反之，則越小。
Cribbin (1972)	工作滿意是工作者對其工作環境的感覺，此工作環境包含工作本身、工作主管、工作團體、機關組織及活。
McCormick & Tiffin (1974)	工作滿意度為工作者從工作中所獲得的需求滿意程度。
許士軍 (1977)	工作滿意是個人對其工作所具有的感覺，而這種感覺取決於其從工作環境中實際所得之價值與預期間的差距。
Dessler (1980)	認為工作滿意為個人健康、安全、成長、關係、自尊等需求，從工作或工作結果中獲得滿意的程度。
吳靜吉、潘養源、 丁興祥 (1980)	工作滿意的最簡單定義是指工作者認為「期望獲得的滿意度」和「實際獲得的滿意度」差距之總和
Baron (1983)	個人對工作所持的一種情感、信任及行為態度之表現
黃隆民 (1985)	指工作者對工作上各方面及整體所具有的一種感覺或情意取向
Seal & Knigh (1988)	工作滿意度乃指工作者對其工作本身的一種情緒、情意或評價上的整體反應。
張春興 (1989)	工作滿意度是指個人或多數員工對其所任工作感到滿意的程度，工作滿意與否與很多因素相關，如薪資高低、工作時間、工作地點、管理方式均屬之。
Robbins (1989)	工作者對其工作所抱持的一般性態度
謝金青 (1992)	工作者對其工作、工作歷程或工作結果整體的一種主觀價值判斷，差距小滿意高，是屬於感覺、態度或情意的一種反應。

蘇進棻 (1992)	個體實際從事某工作後，考慮與工作相關的各層面問題時，產生的一種正向積極的情意取向。
Hoppock (1993)	認為工作滿意是工作者在西凜與生理兩方面，對環境因素的滿意感受，亦即工作者對工作情境的主觀反應。
Gary & Dessler (1994)	個人健康、安全、成長、關係、自尊等需求，從工作中或工作結果獲得滿足的程度。
李明書 (1995)	工作滿意乃指個人對工作相關因素（內外環境）、或個人需求滿意度情形之感覺與態度。
Cooley & Yovanoff (1996)	對工作各構面所抱持的一種特殊性情感。
Robbins (1996)	可視為個人對工作所抱持的一般性態度。工作者的工作滿意度高，則表示其對工作抱持著正面的態度；反之，則表示員工對工作不滿，有著負向的態度。
楊妙芬 (1997)	工作者對其工作本身一種情緒、情意或評價上的整體反應。
王博弘 (1998)	工作者對工作感到滿足和愉快的整體感，是一種態度或情感的反應。
陳聖芬 (1999)	個人對其工作感受的情形，對工作整體、工作的各層面，歷程上之整體性的感覺與主觀價值的判斷，以及工作中各種情境之情緒反應、植物態度等多種向度。
Bussing (1999)	工作滿意度植基於渴望、需求、動機對工作環境的感受，亦即工作者對他本身的工作所池又的一種穩定性滿意度或內在不滿意度。
許瑞芳 (2001)	工作滿意係指教師對工作感到滿足與愉快的整體感受與評價。
Robbins (2001)	工作滿意是員工對工作抱持的一般性態度，員工的工作滿意度高，就表示對其工作抱著正面的態度；反之，就表示其對工作態度是負面的。
賴明莉 (2002)	對於所處的工作情境及相關的面向度所感受到的一種態度、情意性反應與評價。

游淑惠 (2003)	對其目前工作，所具有一種積極參與程度，此程度若具有積極情意的傾向時，則稱為「滿意」，若為消極情意傾向時，則稱為「不滿意」。
張文英 (2003)	大專院校資源教室輔導人員對其工作、工作歷程、工作結果等方面的整體情意反應。
蘇月琴 (2004)	工作者對其工作及工作相關因素的感受或情感性反應。
劉宏隆 (2004)	工作滿意係指教師對教學工作過程或工作結果作一種主觀的預測判斷，而此判斷是屬於態度或感覺的情意取向。
劉榮哲 (2004)	工作滿意定義為一個人在其工作中對工作環境的互動過程之滿意感覺。
林育妃 (2005)	個體在工作情境的不同構面之各種主觀情感性的反應程度。
楊春城 (2005)	工作滿意是指工作者對其工作及工作相關因素的感受或情緒反應。
張弘昌 (2005)	認為工作滿意乃指個人或多數員工對其所任工作感到滿意的程度。
徐承宗 (2005)	教師對個人在其教學工作本身的負荷量、工作的成就感、周遭環境設備的支援情形、人際關係的互動及校長領導行為等層面所抱持的主觀之決、感受、態度或情意性反應之總和。
李英蘭 (2006)	個人對其工作滿意的情形，對工作整體、各層面的情感反應，包括對工作及對個人所扮演的角色所抱持的態度，此程度若具有積極情意傾向時，則稱為「滿意」，若為消極情意傾向時，則稱為「不滿意」。

根據對象的不同，各研究對於工作滿意度所囊括的範疇亦有所差別。透過文獻的閱讀與整理，研究者將工作滿意度的定義歸納為綜合性、期望差距與參考架構三大類，各類定義說明如下（李訓維，2009；梁偉岳，2011；趙慧芳，2010）：

一、綜合性（overall satisfaction）之定義

將工作滿意視為一種綜合性的態度、反應和評價，對於工作本身、工作環境

或個人角色等都抱持同一種想法，或是將工作各層面滿意、不滿意加以整合、平衡。亦即工作者將工作滿意度視為單一概念，可說是「整體性的工作滿意度」(許瑞芳，2001；Robbins, 2001)。

二、期望差距 (expectation discrepancy) 之定義：

個人在特定工作環境中，所預期獲得之工作滿意與實際獲得回饋間之差距多寡，差距越大則工作滿意度越低；故預期與實際滿意獲得的程度越一致，可視為工作滿意度越高。以個人主觀期待標準與實際獲得之滿意做比較，即為「需求滿足性的工作滿意度」(古聖姿，2003；梁偉岳，2010；謝金青，1992；Cranny, Smith, & Stone, 1993)。

三、參考架構 (frame of reference) 之定義：

強調工作者對於工作特殊層面的情感反應，工作滿意度取決於對各種工作相關因素的滿意感受程度，可能包含的因素有組織本身、薪資報酬、工作環境與資源、職場人際關係、工作成就與進修福利等，但目前仍未有定論。由於此定義著重於工作者接觸到的參考架構，故可說是「特殊構念性的滿意度」，亦為目前最多研究所採用之定義(林育妃，2003；李訓維，2009；張春興，1999；Carnton & Knoop, 1991)。

綜上所述，工作滿意度為工作者對於工作所知決之主觀感受，且是個人與不同環境因素我多元互動的結果；即使是採「綜合性之定義」的研究，亦是將各層面的工作滿意度加以整合，皆可看出工作滿意度多重特殊構面之特點(梁偉岳，2010；Robbins, 2011)。故本研究將以「參考架構」之觀點，並參考李訓維(2009)針對助人工作者進行研究所採行之定義，即為：諮商心理師在其工作歷程中，對工作情境中各項因素之主觀性情感表現、判斷標準或反應程度，若此程度具有積極情意傾向時，則稱為「滿意」；若為消極情意傾向時，則稱為「不滿意」。

貳、工作滿意度之理論基礎

在相關研究如雨後春筍般湧現的今日，因為各研究者關注的重點不同，欲探究的影響因素亦有所差異，因而工作滿意度的論點百家齊鳴。本研究將介紹較常被提及之理論觀點，並以探討觀點之差異加以分類(李訓維, 2009; 林秀瑋, 2010; 林彥宏, 2009; 梁偉岳, 2010)，茲將上述各觀點整理如下：

一、探討「個體需求層次與工作滿意度之關連」：

強調個體需求層次越高，越容易達到工作滿意，其代表的理論觀點有需求層次論與生存、關係與成長需求理論。

(一) 需求層次論 (need hierarchy theory)：

個體需求層次的形成源自於人類的動機；各層次中分別具有促動與該層次所指行為活動的內在動力。當低層次的需求被滿足時，個體才可能追求更高層次的滿足。Maslow 於 1970 年將原有之五個層次需求理論，更加細分為七個層次，由低至高的各層次分別為：(1) 生理需求，指維持生存及延續種族的基本需求；(2) 安全需求，指受到保護與免於遭受威脅而獲得安全的需求；(3) 隸屬與愛的需求，指被人接納、關愛、鼓勵與支持等需求；(4) 自尊需求，指獲取並維護個人自尊心的一切需求；(5) 知的需求，指對自己、對人、對事物有所理解的需求；(6) 美的需求，指欣賞美好事物並希望周遭事物井然有序、依循真理等心理需求；(7) 自我實現需求，指達到個人所有需求或理想皆實現的需求 (張春興, 2009)。若以工作滿意而言，當個體的低層次需求逐漸被滿足，才有可能獲得更高層次的工作滿意度。

(二) 生存、關係與成長需求理論 (existence relatedness growth theory, ERG)：

Alderfer (1972) 考量 Maslow 的需求層次論的區分不易，而將其理論加以分類合併為三大類，分別為 (1) 生存 (existence) 需求，指人類求生存的基本需求，即為藉由工作來獲得報酬得以滿足需求；(2) 關係 (relatedness) 需求，指與身旁重要他人擁有正向互動以使關係需求得以被滿足，工作中與上司、同儕

維持良好人際交流來獲得滿意；(3) 成長 (growth) 需求：指個體期望能在環境中發揮才能，工作中若能展現能力、獲得成就感等而促使該需求被滿足。若能滿足上述三項需求，則可預測工作者擁有良好的工作滿意度。

二、探究「預期應得與實際獲得間差距對工作滿意度之影響」：

認為個體對工作滿意的高低取決於預期與實際間的差距，若兩者間越一致則工作滿意度越高；代表的則為期望理論、差距理論與公平理論。

(一) 期望理論 (valence-instrumentality-expectancy theory)：

Vroom 於 1964 提出，認為個人以追求目標做為工作滿意度的出發點，該理論包含「取得價值」、「方法」與「期望」三個概念；經由「個人的期待」、「目標的誘因」與「實際的回饋」三者之間的連結，促使個體為達成目標的動機與行為。簡而言之，工作滿意度的高低取決於工作者是否能在工作中實現一種以上的個人目標。

(二) 差距理論 (discrepancy theory)：

該理論認為工作滿意度的產生與否，將視「希望獲得」與「實際獲得」間的差距，當個體所知覺的差距越小，則對於其工作越是滿意。而滿足程度的高低亦與該成果所得對於個人的重要性有關，若個人越重視某項成果，則獲得後滿意度提升越多。

(三) 公平理論 (equity theory)：

亦可稱為交換理論或平衡理論等，屬於社會比較論的一種，於 1963 年由 Adams 提出。該理論主要有三個變項：(1) 投入，指個人投入工作的心力、時間、技能等；(2) 產生，指個人因投入工作而獲得的薪資、福利、獎勵與升遷等報酬；(3) 比率，指個人投入工作與所得報酬間的比較結果。其中，比較結果基於個人主觀性的認定，可分為與自己比較或與他人比較兩種，若工作者在比較過程中越感受到公平，則其工作滿意度越高。

三、探究「工作情境下內、外因素對工作滿意度之影響」：

與其他兩類的理論不同，強調「滿意—不滿意」並非連續的兩個極端，而是藉由內、外因素而造成本質上的差異，代表的理論為系統理論與激勵—保健理論等。

(一) 系統理論 (system theory)：

Wernimont (1972) 認為影響工作滿意度的因素有二：其一為「個人內在因素」，意指與個人直接相關的內在因素，包含興趣、成就感、責任感、挑戰與成長等；其二則是「外在環境因素」，意指來自外在環境的影響，像是環境設備、職位升遷、薪資結構、人際互動等。透過上述兩個層面因素的交互影響，環環相扣而形成一個動態性的循環系統，從中則可瞭解工作滿意度如何被影響與如何影響其他因素。

(二) 激勵—保健理論 (motivation-hygiene theory)：

係由心理學家 Frederick Herzberg 於 1950 年代後期所提出，該理論認為組織成員的工作態度對績效有決定性的影響，亦被稱為雙因子理論 (two-factor theory)，認為工作滿意度是由兩組因素所控制，分別為：(1) 激勵因素 (motivating factors)，意指可激勵工作者以增進滿意度的因素，與工作者個人直接有關，亦可視為「內在因素」，包含成就感、認同感、有挑戰性的工作、升遷與個人專業成長等；(2) 保健因素 (hygiene factors)，意指若不能達到理想而造成不滿足感的因素，與非直接源自於工作者本身，則視為「外在因素」，包含公司政策、與上司及同儕之關係、工作地位、工作穩定度與個人生活之維持等。該理論對於工作滿意與職業適應的獨到分析，成為了當代研究中最具影響力的理論觀點。

參、工作滿意度之測量

根據國內外的文獻整理後發現，各領域用來測驗工作滿意度的方式繁多，以

下將分為兩大類型作介紹。

一、整體衡量法

工作性質或環境的各層面影響因素未加以分類，以整體的工作滿意度感受為測量基準，故又稱為「單構念衡量法」。常見的有「霍布克量表」(Hoppock job satisfaction scale)，以員工對自己工作的喜好程度、工作時間滿意度、對改變工作的想法以及與他人工作比較等四方面，來測量員工的滿意度(李訓維，2009)。另一常見之整體衡量法的量表為「工作滿意度指數」(index of job satisfaction)，透過五點量表之方式以衡量不同職業間的整體工作滿意度(許士軍，1981)。

二、概念加總法

事先列舉與工作相關之具體構念，如工作環境、工作倫理與薪資等，再分項瞭解工作者的工作滿意度狀況。常見的有「明尼蘇達滿意問卷」(Minnesota satisfaction questionnaire, MSQ)，分為內在、外在與整體工作滿意度，可測量工作者在二十個層面的滿意狀況(林彥宏，2009)。工作診斷量表(job diagnostic survey)用以測量工作者的一般滿意度、內在動機與特殊滿意度，並可同時瞭解工作者的特性與個人需求(梁偉岳，2010)。工作說明量表(job descriptive index)將工作滿意度分為工作本身、薪資、升遷、同事與上司等五個構念，並將五個構念之得分加總為整體工作滿意度(李訓維，2009)。

國內外針對各行業所進行之工作滿意度調查良多，依照不同研究對象之工作特性與職業特徵，所發展之量表亦有所不同。本研究蒐集、整理並分析相關文獻後，以接近諮商心理師專業工作特質以及題目語意符合現況之考量，選用李訓維於2009年所編製之「助人工作者工作滿意度量表」做為研究工具，該量表將工作滿意度分為工作成就、工作環境、工作業務、進修管道與工作待遇等五個構念因素，該量表主要參考上述之工作說明量表編擬而成。

小結

由於專業諮商工作的複雜性與獨特性，相當需要與他人、與環境不斷地接觸外，更須時時與內在自我對話，因而使其工作滿意度無法用單一構念來評估，更加突顯出影響諮商心理師工作滿意度的不同層面。基於以上因素與各理論觀點做結合，本研究以「激勵—保健理論」為發展基礎，期待透過激勵因素（內部自我因素）與保健因素（外部環境因素）的分析。在測量工作滿意度之工具方面，本研究採用李訓維（2009）編製之「助人工作者工作滿意度量表」，期待能深入瞭解如何往成為優秀的諮商心理師之路邁進。



第三節 諮商心理師的背景變項、專業認同與工作滿意度之 相關

上述之相關研究可做為本研究企圖瞭解國內諮商心理師目前專業認同與工作滿意度之概況，欲分析專業認同與工作滿意度的關係，並進一步釐清專業認同各因素對工作滿意度之預測力，以做為相關單位、訓練機構與政府主管機關之參考。

壹、諮商心理師專業認同之相關研究

一、性別與諮商心理師的專業認同

隨著諮商心理工作發展的趨勢，諮商心理師的族群日益茁壯，看起來一樣給予溫暖與同理的諮商心理師，彼此之間卻存在著極大的個別差異。故本節透過文獻與研究之探討，企圖瞭解性別、年齡、諮商工作年資對諮商心理師之專業認同的差異。以對諮商心理師專業認同之議題有更廣泛而全面的探究。

台灣女性無論在性別角色特質、婚姻、工作、情感等方面，皆受到傳統父權文化的影響與規範（李秉倫，2007），導致女性諮商心理師在追求專業成長與專業認同時，不免與性別議題多所碰觸。臺灣地區目前職業之諮商心理師以女性居多，女性約佔了近八成（考選部，2008；林家興等人，2008）。而男性一直是諮商與輔導領域中的少數，且輔導專業屬於男性非傳統領域（吳寶嘉，2003）。

若以「臺灣博碩士論文知識加值系統」為例，研究者分別以「諮商」與「男性」、「諮商」與「女性」為搜尋之關鍵字，即可發現性別在諮商心理專業領域中之差異。搜尋結果顯示以女性諮商心理師為研究主題共有 8 篇，鄭素玉（2004）與楊雅筑（2007）以已婚的女性諮商心理師為研究對象，在家庭與諮商的關係、承諾、實務工作的經驗與學習中，出現女性角色、妻子與母親職責以及自我認同的衝突，並在女性社會角色責任與專業成長間取得平衡。吳珮瑋（2003）與江淑娟（2007）以女性諮商心理師與個案間的互動經驗為敘說主體，包含個體主觀知覺的心理衝擊、調適與突破困境的歷程，以及此經驗對女性諮商心理師專業工作

以及個人生活上的影響。陳麗如（2005）與廖鳳朱（2007）則以女性諮商心理師之性別意識發展為研究主題，認為女性諮商心理師跳脫女性弱勢的制約，認識女性諮商心理師性別意識的內涵多元，並賦予自己力量與文化性別敏度，對女性諮商師主體發展有正面影響，並更能以開放、接納與彈性的角度在實務工作中成長。唐訢雅（2006）研究女性諮商心理師在諮商關係中對性別權力的覺察以及對性別權力的重構，進而瞭解其對性別議題之界線與影響。李秉倫（2007）的研究重點在於了解女性諮商心理師透過專業實踐反思自我實現的歷程，歷程中社會文化的衝擊與突破，以及自我實現歷程對諮商工作的意義。

表 2-2 近年國內以女性諮商心理師為研究主題之碩士論文

作者（年份）	論文題目
吳珮琪（2003）	女諮商師協助性受虐者心理歷程之研究
鄭素玉（2004）	知識洪流中的我-一個"半生不熟"女性諮商員從碎形到後視的過程
陳麗如（2005）	女性諮商員性別意識發展之敘說研究
唐訢雅（2006）	年輕女性諮商師對諮商晤談中性別權力的覺察與重構
楊雅筑（2007）	已婚女性諮商心理師生涯承諾之探究
江淑娟（2007）	一位女性諮商師諮商性侵害加害人經驗之敘說研究
廖鳳朱（2007）	女性諮商師之性別意識發展歷程與工作中的性別實踐經驗
李秉倫（2007）	女性諮商員自我實現歷程之敘說研究

相較女性諮商心理師成為活躍的研究族群，反觀以男性諮商心理師為研究對象的僅有一篇。吳寶嘉（2003）針對男性在諮商工作中「萬紅叢中幾許綠」的現象為探討，期待對性別及諮商員專業生涯興趣之議題有所瞭解。綜合以上研究結果，可以瞭解性別議題對於專業諮商心理工作之影響，無論男性或女性諮商心理師都企圖以自身性別觀點出發，找到性別的優勢觀點與獨特意義，但無相關文獻針對性別與專業認同間作研究，故研究者將性別設定為研究之背景變項之一，期待對性別與專業認同之相關性有所瞭解。

二、年齡與諮商心理師的專業認同

根據目前相關研究之趨勢，多針對諮商心理師的年資作為探討的方面，但較少針對諮商心理師本身之年齡為研究。值得注意的是，個人生活以及生命經驗是影響諮商工作的重要主題，同時諮商心理師生命經驗的整理也朝向自我專業整合的途徑（李秉倫，2007）。針對諮商心理師專業認同之研究中，目前仍無以「年齡」為研究變項之文獻，但在相關領域中，余挺毅（2006）以問卷調查法企圖對於國小輔導教師的多元文化諮商能力有深入之瞭解與認識。研究結果顯示無論是在多元文化的知識、多元文化的自覺、多元文化的語言能力、族群的認同發展、發展諮商策略與技巧以及整體多元文化諮商能力等層面，「41歲以上組」的國小輔導教師之多元諮商能力皆比30歲以下組、31-40歲組來的高藉以得知年齡較長的輔導教師因為人生閱歷豐富，歷經較多與不同文化適應與包容經驗，故在多元文化諮商能力上優於年齡較輕的輔導教師。

范幸玲（2006）以訪談法研究4位諮商心理師之諮商經驗中關鍵事件，研究結果顯示關鍵事件雖然都源自諮商關係，但深入探索關鍵事件的產生，卻發現觸及到諮商心理師個人的議題。關鍵事件皆與諮商心理師的背景脈絡有直接之相關性，包含諮商心理師之人際模式、處事態度、個人議題以及個人信念等，故引發其情緒、感受與想法。另外，諮商師個人的社會文化背景以及信念與價值觀也會影響到其諮商的方式與理念。藉由該研究的觀點，瞭解諮商心理師本身的議題與經驗，對於諮商工作有產生關鍵性事件之推力效果。楊明磊（2001）發現讓諮商心理師看見自身視野的侷限與僵化的方式之一，即為就是透過個人的痛苦經驗與心路歷程的整合。李花環（2001）則認為諮商心理師專業認同與專業發展的關鍵因素中，自身諮商經驗中深度整理個人困境、原生家庭議題以及個人平日生活的安排，都是促進諮商心理師專業認同之要素。

Skovholt 與 Ronnestad（1992）認為個人生活強烈影響專業功能之發揮，也就是諮商心理師個人獨特的經驗會對專業發展產生影響，個人發展越成熟、經驗越豐富，越能成功地協助個案。根據上述的研究，不難發現個人生命經驗與年齡對於專業諮商工作之影響，故本研究將「年齡」列為背景研究變項之一，企圖瞭解諮商心理師之年齡對於專業認同的差異性。

三、年資與諮商心理師的專業認同

新手諮商心理師由於知識與實務經驗之缺乏，因而有較多的個人擔心、害怕與不確定感，隨著諮商工作年資的累積與經驗的豐富逐漸瞭解諮商心理與自我之限制，而對於諮商工作有較多的認同產生。當接觸諮商心理專業領域的時間推演與經驗累積，諮商心理師的表現更加地有自信，自我覺察以及對個案的專注、協助亦隨之增加（吳寶嘉，2004；張素惠，2006；楊明磊 2001）。此外，新手諮商心理師也較容易因為專業自信不足，導致其在面臨挫折時對專業價值與專業自我有所質疑（賴玉珊，2008）。該研究中的諮商心理師，由於年資較淺之緣故，促使自我懷疑與自信不足之情況，進而產生專業任認同之危機。

對於較資深的諮商心理師來說，由於經驗與智慧的累積，為專業工作帶來諸多正向影響。劉蕙君（2008）以問卷調查法研究國內諮商心理師，發現諮商年資較高的諮商心理師在幽默技術使用上顯著高於年資較淺者，而幽默技術是許多諮商心理師期許自己能擁有之實務技巧。而以焦點解決之督導的過程為例，較資深的諮商心理師重視的議題有助於反思與推進，像是諮商專業能力的提昇、個人風格整合、介入的細膩與多元面向、個案概念化與多元議題等，並且僅需督導者的引導或示範即能突破困境，有所斬獲（許維素，2007）。

四、婚姻狀況與諮商心理師的專業認同

黃馥珍（2009）以敘說研究的方法探討重要事件對於具有實務經驗諮商心理師之影響，其中「新關係」為重要事件來源之一，例如結婚、生子等，可能促使諮商心理師改變人生觀和生命價值，更真心的關懷人、對事情的觀點改變、學會與人應對的方式、更深入的認識自己、能體諒與接納自己。但亦有研究指出，已婚的諮商專業人員對於諮商工作的生涯承諾與「工作-家庭衝突」有負相關存在，研究結果表示已婚的諮商心理師若經驗到工作與家庭間的衝突越大，願意於諮商工作所做的生涯承諾越低（黃馨慧，2010）。

家庭與婚姻固然造成生活上的阻力，但在克服家庭與婚姻之困難更能鍛鍊其諮商專業能力，與個案工作時更能將這些家庭、婚姻經驗帶入諮商工作中，與個

案共同提升至另一個層次的領悟（楊雅筑，2007）。而諮商心理師的婚姻狀況與其專業認同各因素間有無差異，須待本研究之深入探討。

五、工作性質與諮商心理師的專業認同

林家興等人（2008）研究推估國內約有 460 名專任諮商心理師與 85 位兼任諮商心理師。專任諮商心理師除了諮商專業服務外，尚須花心思負責任職機構之行政業務，紀姪宜（2010）的研究以國內領有執照之心理師做問卷調查後，發現專任心理師的專業耗竭感受高於兼任心理師。與專任諮商心理師相較，兼任之行動心理師特別注意良好專業品質、注重自我照顧、持續鞏固培養並精進自己的專業能力、擴展工作類型，以及分散接案單位等五項運作模式（蔡宛庭，2012）。

綜上所述，對於諮商心理師來說，工作性質是值得關注的重要背景變項之一，而目前尚無直接研究證明工作性質在諮商心理師專業認同的差異，需要本研究結果作進一步的分析。

綜上所述，在性別方面，發現女性雖為目前諮商心理領域的多數，但因社會文化之影響導致性別議題衝突的產生；而男性，則因為是該領域的少數，所以亦有需要面對之挑戰。年齡方面，可能對個人生命經驗產生影響，個人經驗越豐富傾向越高的包容力與多元性。在工作年資方面，資淺者容易焦慮、不安與缺乏自我風格。婚姻則可能為諮商心理師帶來更多不同層面的危機，卻也是豐富生命的轉機。工作性質則可能影響諮商心理師對工作內容與對專業耗竭的主觀感受。

貳、諮商心理師的背景變項對工作滿意度之差異

工作滿意度之相關研究雖然為數不少，但以諮商心理師為對象的工作滿意度研究卻是目前尚未出現的。因此，研究者將以其他領域之相關研究做為借鏡，以更多元的角度來瞭解工作滿意度在不同研究對象之背景差異下可能產生的影響。

一、性別與工作滿意度

根據研究對的不同，性別對於工作滿意度造成的影響也不相同。徐世芳(1993)以勞工為研究對象，發現男性勞工對於工作本身、升遷與整體滿意度比女性勞工高；同年的國內研究卻有完全不同的結果，謝金青(1993)針對教師的研究中，則發現女性教師的工作滿意度明顯高於男性教師。亦有不少研究發現性別對工作滿意度無顯著差異(王琇蘭，1998；Sliver, Poulin, & Manning, 1997)。

由此可知，性別與工作滿意度受到工作特性以及研究探討重點不同有所差異，性別與工作滿意間如何作用亦眾說紛紜，仍有相當大的討論空間。國內的諮商心理師以女性為多數，故性別如何對諮商心理師的工作滿意度有無造成差異，值得深入瞭解與探討。

二、年齡與工作滿意度

多述研究指出隨著年齡的增長，工作者越能理解自己的個人需求與組織間的調配，所以工作滿意度亦隨之增加(王琇蘭，1998；許士軍，1977)。段宜廷(1999)的研究顯示，不同年齡的工作者於內在滿足、一般滿足有明顯差異，但是在外在滿足方面沒有明顯差異。金音如(2009)研究發現受試者不同年齡會影響其整體工作滿意度與內在滿意度，其中36歲以上的諮商師高於30歲以下的諮商師狀況尤其明顯。相關研究多支持年齡與工作滿意度為直線正相關，但在工作滿意度各素中，諮商心理師是否皆呈現與過去研究符合之情況，尚待本研究結果之驗證。

三、諮商工作年資與工作滿意度

賴玉珊(2008)以4位工作年資2年內的新手諮商心理師為研究對象，發現新手諮商師在進入職場後，因為工作內容與期待不符而產生懷疑與不信任感，倘若持續缺乏適當的因應方式，則產生專業混淆。年資越大的工作者對於該工作之熟悉度與掌握度較高，亦能更清楚地降低期望與限時間的差距，且薪資亦伴隨年資而增長，因此用有較高的工作滿意度(李訓維，2009；周佳慧，2001)。

以大學校園中的助人工作者為研究對象，結果顯示助人者在危機處理過程時，新手與年資較淺的助人者更是容易產生壓力(麥麗蓉，2009)。隨著年資的增加，愈能有效抵制專業耗竭；新手心理師則可經由提昇自我覺察和社會支持來發展該項能力(紀姪宜，2010)。過去研究多傾向支持工作年資與工作滿意度成正相關，透過本研究可再度驗證此假設是否與過去研究相同。

四、婚姻狀態與工作滿意度

人們認為個人能經由維持婚姻中的親密關係而獲得自我實現(滿足愛與隸屬、安全的需求)，且能扮演彼此相互「治療」的角色：夫妻互相幫忙、解決彼此的困難，不論是類似決定職業方向的問題，或是情緒上的問題均包含在內(Nass & McDonald, 1982)。周佳慧(2001)研究結果支持上述論點，指出已婚者的工作滿意度高於未婚者，推論已婚者身心成熟、安全感高於未婚者所致，故認為婚姻狀況對工作滿意度有顯著差異。李訓維(2009)的研究顯示，已婚的助人工作者除了於進修管道上無顯著差異外，其餘的工作滿意度構念皆高於未婚者，亦即建立良好的親密關係有助於工作滿意度的提升。至於婚姻狀況對諮商心理師之工作滿意度有無差異，則有待更深入的探討。

五、工作性質與工作滿意度

因應國內諮商心理師的工作型態之差異，其工作性質可分為「專任工作者」與「兼任工作者」兩種類型。兼任之行動心理師工作時間較為彈性，可兼顧家庭而為許多已婚女性諮商心理師所喜好，但相對的勞動條件與工作權益較不受到保障，更有兼職之行動心理師因而感到情感上的孤立(麥麗蓉、王明智、吳健豪、李文玫，2006)。

李訓維(2009)以助人工作者為研究對象，指出兼任工作者在「工作成就」的工作滿意度明顯高於專任工作者，胡峯鳳(2006)研究指出，機構組織託付給兼任諮商心理師的職責較為單純，而專任諮商心理師可能同時需要負責行政工作、個案追蹤與聯繫工作等繁重業務，故兼任諮商心理師感受到機構較多的照顧與指

導，工作滿意度得分狀況也較為良好。而諮商心理師的工作性質是否對工作滿意度造成影響，值得深入瞭解與分析。

綜上所述，相關研究顯示年齡與工作年資多呈現正相關，而在性別、婚姻狀況與工作性質等變項中研究結果有較大的歧異，更令人好奇在上述之不同背景變項中，諮商心理師工作滿意度各因素如何受到差異與影響，期待透過本研究能進一步釐清與探究。

參、諮商心理師專業認同與工作滿意度之關係

「專業認同」與「工作滿意度」之間有著某些類似的概念或影響因素，但目前尚無直接的研究證實兩者間的關係。張素惠（2006）以質性研究中的深度訪談法蒐集資料，訪談四位目前持續服務之義務張老師。研究結果發現自我效能提升能促進專業認同的發展，而自我效能與工作滿意度則是產生相互的影響。李花環（2000）認為提升對諮商工作的專業認同的方式之一，是從實務工作中，以案主之經驗來檢視自我狀態，或從案主的回饋中獲得回饋；此概念與工作滿意度中的工作成就感頗為相似。

參考不同研究對象之相關文獻，以早期兒童人員與保母來說，Fenech、Sumsion、Robertson、Goodfellow（2008）以澳洲早期兒童專業人員做為研究，發現其工作滿意度與專業自主、專業認同有顯著相關。路燕琴（2007）以臺北縣的保母做為研究對象，研究結果指出「專業課程訓練」與「工作滿意度」呈現顯著之相關，表示受試保母之專業訓練與否影響其專業知能。而黃俊傑（2010）以臺中市保母為研究，顯示其所知覺之整體專業發展與工作滿意度有顯著正相關，在專業知能、專業倫理、專業進修與專業地位與自我價值相關性較高。林雨欣（2009）以學齡前教師的工作滿意度為研究，將工作滿意度分為薪資福利、工作環境、行政管理、人際溝通專業進修與自我實現，結果發現專業發展與工作滿意度各層面皆達正相關。

以國民小學為背景，亦有不少專業認同與工作滿意度的研究結果。郭麗英

(2010)以國小總務主任研究中，企圖探討專業能力與工作滿意度之關係，其結果顯示國小總務主任自我知覺專業能力愈高者，其工作滿意度也愈高。吳秋燕(2006)指出學校提供專任行政人員的職場學習，可提升專業競爭力與工作滿意度，以因應變動的環境。而以國小教師的專業學習社群為研究，發現其專業學習社群互動品質與工作滿意度呈現正相關，意指國小教師專業學習社群互動品質可以有效解釋教師工作滿意度(詹子宏，2011)。

經由前面章節的分析與整理，並以不同研究對象之相關文獻資料做為參考，可以清楚瞭解「專業認同」與「工作滿意度」皆為任一行業中不可或缺的部分，且對專業工作的發展有其推動之力量。而由於諮商專業工作之特殊性，使得諮商心理師不但必須時常與個案接觸，亦需隨時與深層的自我產生對話，更加凸顯其專業認同與工作滿意度對專業諮商工作的重要性。

小結

透過文獻與研究之探討，企圖瞭解性別、年齡、工作年資、婚姻狀況與工作性質在諮商心理師之專業認同與工作滿意度的差異情形。本研究將性別、年齡、工作年資、婚姻狀況與工作性質列為研究受試者之背景變項，期待對諮商心理師專業認同之議題有更廣泛而全面的探究。而在專業認同與工作滿意度之相關方面，過去之研究對兩者之相關的著墨不多，故諮商心理師的專業認同與工作滿意度之相關性與預測力為何，是值得研究者深入探究之議題。

第三章 研究方法

本研究依據研究動機、目的、問題，並參酌國內外期刊、論文等相關理論與文獻彙整，欲探討國內諮商心理師專業認同與工作滿意之現況，並瞭解專業認同對工作滿意度的影響等。本章共分為四節：第一節說明研究架構，第二節說明研究對象，第三節則是說明研究工具，第四節則提出資料處理方法，依序說明如下：

第一節 研究架構

本節提出國內諮商心理師專業認同與工作滿意度的研究架構圖。此部分主要係依據第二章文獻探討分析，整理歸納而成，詳見圖 3-1。



圖 3-1 研究架構圖

本研究將針對研究變項，分別說明：其中 A 線是在探討不同背景變項諮商心理師在專業認同表現之差異情形；B 線是探討探討不同背景變項諮商心理師在工作滿意度表現之差異情形；C 線則是在瞭解諮商心理師的專業認同對工作滿意度的影響。



第二節 研究對象

本研究調查對象為臺灣地區持有諮商心理師證照，且目前以諮商心理工作為業之諮商心理師。施測所得之研究樣本，均由人工進行篩選，篩選跳答和漏答情況嚴重、回答趨向一致等問卷。共計有效問卷 167 份，即為本研究之正式樣本，並進行個人基本背景資料分析。

根據回收之有效問卷，性別、婚姻狀況與工作性質主要以百分比進行分析，呈現如表 3-1 所述。由表 3-1 可知，在性別方面，男性與女性分別佔 13.8%與 86.2%，無其他性別者；在婚姻狀況方面，以未婚者為最多，占全體的 55.7%，其次為已婚者有 43.1%，最後為離婚者佔 1.2%，無其他婚姻狀況者；工作性質方面，以專任工作者多數佔 77.2%，兼任工作者則為 22.8%。

受試者年齡與諮商工作年資主要以平均數進行分析，呈現如表 3-2 所述。由表 3-2 可知，在年齡方面，受試之諮商心理師的年齡範圍為 26 歲至 54 歲之間，平均年齡為 34.09 歲；在諮商工作年資方面，最長之工作年資為 28 年，最少則為 1 年，平均諮商工作年資為 5.63 年。

表 3-1 正式問卷之樣本背景變項分配—性別、婚姻狀況與工作性質

類別	項目	人數	百分比(%)
性別	男生	23	13.8
	女生	144	86.2
婚姻狀況	未婚	93	55.7
	已婚	72	43.1
	離婚	2	1.2
工作性質	專任	129	77.2
	兼任	38	22.8

表 3-2 正式問卷之樣本背景變項分配—年齡、諮商工作年資

	最小	最大值	平均數	標準差
年齡	26	54	34.09	5.93
諮商工作年資	1	28	5.63	5.12



第三節 研究工具

本研究為調查臺灣地區諮商心理師專業認同與工作滿意度之現況，並欲瞭解專業認同與工作滿意度之關係，詳述如下：

壹、基本背景變項

本研究根據文獻探討，納入可能影響諮商心理師專業認同與工作滿意度之背景變項，其基本資料變項包含：性別，分為男生、女生與其他；年齡，採開放式填答；諮商工作年資，採開放式填答；婚姻狀況，分為未婚、已婚、離婚與其他；工作性質，分為專任、兼任。

貳、專業認同量表

一、量表內容

本研究為調查臺灣地區諮商心理師專業認同的狀況，自行編製「諮商心理師專業認同量表」問卷。根據文獻的整理與分析，將諮商心理師專業認同分為五大向度，分別為：專業知能認同、專業理念認同、專業倫理認同、與專業服務認同。上述專業認同向度必須由諮商心理自我個體知覺，故需由諮商心理師自行填寫問卷，表達自我看法。研究者自行初編之諮商心理師專業認同量表共 40 題，其各因素之內涵說明如下：

(一) 專業知能認同：意指諮商心理師認同該領域專業知識之習得與專業技能之培養，並持續充實新的知識與技術，例如：「我肯定自己充實專業知識與技術的態度」、「我認為心理諮商是自己的專業領域」等，共 10 題。

(二) 專業理念認同：意指諮商心理師對於諮商的態度與價值的認同，且能清楚描述並界定自己所扮演的角色，例如：「我瞭解諮商工作的意義與重要性」、「我以身為諮商心理師為榮」等，共 10 題。

(三) 專業倫理認同，意指諮商心理師認同並願意遵守的道德、品德或規範原則，例如：「我認為諮商倫理是諮商專業中重要的部分」、「在諮商工作中，我會尊重個案的隱私權」等，共 10 題。

(四) 專業服務的認同，意指諮商心理師認同諮商工作之實踐，並能從工作中持續投入與反思，例如：「我會以真誠的態度來進行諮商工作」、「不論個案的問題有多困難，我都不會放棄」等，共 10 題。

二、計分方式

諮商心理師專業認同量表採 Likert 五點量表是，選項分別為「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」與「非常不同意」等五個選項，分別給予五分、四分、三分、二分、一分。分數越高，表示對題目之描述同意程度越高。

三、專家內容效度

本研究將先經由專家內容效度作為修改與刪減題目之依據，以發展成為正式問卷，學者專家詳細名單如表 3-3 所示。所使用之專家內容效度問卷將題目的可用性分為三個等級，分別為「適用」、「修改」與「刪除」，並將審查意見加以彙整(如附錄一)，作為專家內容效度。

參酌專家學者給予之意見與指導教授討論後，首先進行語句邏輯與錯別字外的修正；接下來則刪除語意不清以及概念重複之題目，語意不清部分刪除「在諮商工作中，我會遵守與個案的約定」、「不論個案的問題有多困難，我都不會放棄」以及「我為諮商工作付出額外的時間與努力」等三題；而題目概念重複部分，如專業倫理認同中「在諮商工作中，我會遵守保密原則」與「在諮商工作中，我會尊重個案的隱私權」等兩題因題目描述意涵重疊，故刪除「在諮商工作中，我會遵守保密原則」一題。最後，根據專家學者之意見，進一步說明「專業服務認同」的意涵至各層面之諮商服務，故增加「我肯定自己推廣心理衛生工作的表現」與「我肯定自己對於提供各層面諮商專業服務的態度」等兩題。

經過專家內容效度之分析後，諮商心理師專業認同之「專業知能認同」、「專業理念認同」、「專業倫理認同」與「專業服務認同」等各因素，題數分別為 10 題、10 題、9 題與 9 題；完成「諮商心理師專業認同量表」正式問卷，共 38 題。

表 3-3 專家內容效度之名單（依姓氏筆畫排列）

代碼	姓名	職稱
A	方紫薇	國立交通大學教育研究所副教授
B	林家興	國立台灣師範大學教育心理與輔導學系教授
C	林筱婷	國立政治大學身心健康中心兼任諮商心理師
D	林旖旎	國立清華大學師資培育中心副教授
E	張高賓	國立嘉義大學教育心理與諮商學系副教授
F	黃政昌	文化大學心理輔導學系副教授
G	楊明磊	淡大教育心理與諮商研究所副教授
H	劉淑澄	國立新竹教育大學教育心理與諮商學系副教授
I	饒夢霞	國立成功大學教育研究所副教授

四、量表刪題結果

經過問卷回收後，本量表採取之刪題標準為遺漏值檢驗與鑑別度檢驗分析。各項量表刪題之過程如下所述。

（一）遺漏值檢驗

遺漏值檢驗的主要目的為篩檢出過多「未作答」與「錯誤作答方式」的題目，高遺漏值（超過 5%）的題目表示填答困難，應列為優先刪題之指標。

經過研究者初步刪除嚴重漏答與明顯達題傾向之樣本後，本研究在諮商心理師專業認同量表各層面遺漏值之分析，並未有遺漏產生，顯然有效之受試樣本在本量表中未有拒答或難以回答的題目。

(二) 鑑別度檢驗

鑑別度檢驗是根據各題的平均數、標準差等資料來判斷。若題目標準差小於 .6、偏態絕對值大於 1，代表題目的鑑別度可能不足，亦列為優先刪題之指標。

本研究在諮商心理師專業認同量表各層面遺鑑別度之分析如下表 3-4 所示。「專業知能認同」因素刪除編號 1、6、7、8 題；「專業理念認同」因素刪除編號 3、4、5、6 題；「專業倫理認同」因素刪除編號 3、7、8 題；「專業服務認同」因素刪除編號 2、5、6、8、9 題。本量表經鑑別度檢驗後，將透過因素分析做為效度考驗之依據。

表 3-4 諮商心理師專業認同量表之鑑別度檢驗

編號	標準差	偏態	備註
知能 1	0.59	-1.72	刪題
知能 2	0.60	-0.51	保留
知能 3	0.62	-0.80	保留
知能 4	0.69	-0.71	保留
知能 5	0.60	-0.30	保留
知能 6	0.50	0.05	刪題
知能 7	0.58	-0.61	刪題
知能 8	0.53	-0.06	刪題
知能 9	0.64	-0.80	保留
知能 10	0.70	-0.86	保留
理念 1	0.69	-0.89	保留
理念 2	0.69	-0.48	保留
理念 3	0.55	-0.25	刪題
理念 4	0.54	-0.02	刪題
理念 5	0.55	0.04	刪題
理念 6	0.58	-0.60	刪題
理念 7	0.72	-0.53	保留

理念 8	0.63	-0.30	保留
理念 9	0.83	-0.20	保留
理念 10	0.70	-0.17	保留
倫理 1	0.74	-0.70	保留
倫理 2	0.68	-0.86	保留
倫理 3	0.56	-0.42	刪題
倫理 4	0.74	-0.67	保留
倫理 5	0.60	-0.15	保留
倫理 6	0.65	-0.10	保留
倫理 7	0.53	-0.09	刪題
倫理 8	0.54	0.09	刪題
倫理 9	0.60	-0.52	保留
服務 1	0.61	-0.56	保留
服務 2	0.51	0.16	刪題
服務 3	0.76	-0.39	保留
服務 4	0.65	-0.10	保留
服務 5	0.54	-0.43	刪題
服務 6	0.49	-0.41	刪題
服務 7	0.60	-0.38	保留
服務 8	0.51	0.21	刪題
服務 9	0.49	0.33	刪題

參、工作滿意度量表

一、量表內容

本量表採用李訓維（2009）所編制之「助人工作者工作滿意度量表」，該量表工作滿意度分量表內涵，大致如下：工作成就，指工作者對助人工作成就滿意程度；工作環境，指工作者對助人工作環境滿意程度；工作業務，指工作者對助

人工作業務滿意程度；進修管道，指工作者對工作進修管道滿意程度；工作待遇，指工作者對助人工作待遇滿意程度。為符合本研究之對象，經量表編制者同意後，將量表中「助人」與「助人工作」改為「諮商」與「諮商工作」。

表 3-5 工作滿意度量表之架構

分量表	題數	題號
工作成就滿意度	8	07、14、17、20、22、24、26、29
工作環境滿意度	11	01、04、11、15、19、25、27、30、31、38、41
工作業務滿意度	5	08、18、32、33、39
進修管道滿意度	9	02、05、09、12、21、23、34、36、37
工作待遇滿意度	9	03、06、10、13、16、28、35、40、42

二、計分方式

工作滿意度量表採 Likert 五點量表是，選項分別為「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」與「非常不同意」等五個選項，分別給予五分、四分、三分、二分、一分。分數越高，表示對題目之描述同意程度越高。該量表的 32~42 題為兼任工作者免答。

三、信效度分析

信度方面，本量表以內不一致性呈現量表信度，各分量表的 α 值皆在 .813 ~ .866 之間，總量表 α 值為 .944，折半信度經斯布校正公式後值為 .933，故該量表的一致性頗為理想。各分量表之信度如表 3-6 所示。

效度方面，本量表各分量表各題項之因素負荷量皆達 .55 以上，且與張文英 (2003) 的「工作滿意度量表」之效標關連效度為 .866 ($p > .001$)，表示本量表能有效檢測研究對象之工作滿意度。

表 3-6 工作滿意度分量表之信度值

分量表	信度
工作成就滿意度	.819
工作環境滿意度	.865
工作業務滿意度	.813
進修管道滿意度	.866
工作待遇滿意度	.856



第四節 研究程序

壹、文獻整理與分析

研究者以國內外相關文獻為論文發展之基礎，在此過程中逐漸釐清諮商心理師之專業認同與工作滿意度的構念定義與內涵，亦探索未來欲進行之研究方向，進而形成研究假設並提出研究架構。

貳、研究工具之準備

就本研究之研究假設與代答問題，研究工具之準備可分為「諮商心理師專業認同量表」與「工作滿意度量表」兩部分，說明如下：

一、諮商心理師專業認同量表

藉由文獻之分析後，研究者發現諮商心理師專業認同的過去研究多屬於質性研究，故尚未發現合適之量化問卷，故蒐集國內外之資料後歸納出專業認同各因素及其內涵，並自編為「諮商心理師專業認同量表」；該量表題目之編寫以過去研究之結果為參考，主要參考研究如表 3-7 所示。透過國內先前之質化研究資料為基礎，進行統整、分析與歸納，並與指導教授進行討論，以完成該量表各因素題目之初步編製。

表 3-7 諮商心理師專業認同量表之編題參考

作者	篇名
李花環 (2000)	諮商員專業發展歷程之質性研究
李華璋 (2002)	諮商人員專業認同歷程分析研究
廖靜薇 (2002)	臺灣地區精神醫療社會工作者專業認同之研究
張素惠 (2006)	義務張老師自我效能與專業認同之研究
黃致慧 (2007)	藝術治療師專業認同之研究
賴玉珊 (2008)	影響新手諮商心理師專業認同的關鍵事件之分析研究
許伊均 (2011)	大專校院諮商師之工作適應與專業角色認同

該量表編製完成後，研究者至專門培育諮商心理師之大專院校系所與學生諮商中心網站，根據教授與諮商心理師之專長領域做為判斷，挑選具有「諮商」、「諮商心理學」、「諮商理論與技術」或「諮商專業倫理」等專長之專家學者，再以北、中、南做為區域為劃分，各區擇 15 位專家學者以電子郵件方式邀請其擔任「問卷審題專家」。在邀請的信件中，簡述本研究之研究目的與預計之研究時程，配合各專家學者的意願與時間，本研究共獲九位專家學者之協助，分別以電子檔與紙本方式郵寄專家效度問卷。

待各專家學者回覆後，將其意見進行統整與歸納，進而完成量表專家內容效度；根據專家學者之意見修改後，再次與指導教授確認量表形式與題目，發展為正式問卷。

二、工作滿意度量表

此部分相關研究與測量工具繁多，研究者根據研究對象之特殊性並在考量各量表之信效度下，採用李訓維（2009）所編製之「助人工作者工作滿意度量表」，並獲得該量表編製者之同意後使用。

參、問卷發放與實施

本研究係以臺灣地區領有執照之諮商心理師為調查對象，於2012年2月～4月以立意取樣方式進行，採用紙本問卷進行研究調查，共計發出問卷397份。待問卷填寫完畢後，再由受試者自行以回郵信封寄回。

問卷回收後，排除嚴重漏答及回答趨向一致者，總計共獲有效問卷167份，問卷回收率為42%。

第五節 資料處理

本問卷主要以 SPSS V18 for Windows 作為主要的資料分析工具，統計方法主要可分為：

壹、敘述性統計

本研究擬使用敘述統計的平均數、次數分配、百分比與標準差，以瞭解研究樣本中背景變項的現況與分配情形。基本資料包括性別、年齡、諮商工作年資、婚姻狀況、工作性質等變項，將分別以平均數、次數分配與百分比處理之；專業認同與工作滿意度各題，將以平均數和標準差分析其分佈情況。

貳、Cronbach 信度分析

諮商心理師專業認同問卷，各向度擬採 Cronbach 所創的 α 係數值針對同一構面下的題項進行內部一致性分析，檢驗各題項是否符合一般的信度要求。Cronbach α 係數值以大於 .70 以上為佳，可使問卷具有高度穩定性與精確性。

參、因素分析

以因素分析做為效度考驗方式，也就是考驗諮商心理師專業認同量表問卷向度是否符合當初設計，採用主成分分析 (Principal Component Analysis) 萃取方式，再以變方最大變異法進行斜交轉軸，以特徵值大於 1.0 者為選入因素之參考標準。

肆、獨立樣本平均數 t 檢定

本研究試圖探討不同性別、婚姻狀況與工作性質的諮商心理師，在專業認同和工作滿意度之各向度的差異情形，將性別、婚姻狀況與工作性質變項分別

設定為自變項，專業認同和工作滿意度為依變項，進行獨立樣本平均數 t 檢定，以瞭解不同性別、婚姻狀況與工作性質的諮商心理師在專業認同和工作滿意度上是否有所差異。

伍、單因子變異數分析

本研究試圖探討不同年齡與諮商工作年資之諮商心理師，在專業認同和工作滿意度之各向度的差異情形。將年齡與諮商工作年資等變項設為自變項，專業認同和工作滿意度為依變項，進行單因子變異數分析，若 F 值達 .05 顯著水準，則進行 *scheff'e* 事後比較法。

陸、皮爾遜積差相關

本研究試圖探討臺灣地區諮商心理師專業認同與工作滿意度各向度之間的關係，將進行皮爾遜積差相關分析，並以 γ 表示積差相關係數， γ 係數範圍在 -1.00 至 1.00 之間，以 γ 係數絕對值高於 .70 並達到統計顯著水準為具有高度相關。

柒、迴歸分析

本研究試圖探討諮商心理師專業認同各因素對工作滿意度各因素預測關係。將以專業認同五個因素作為自變項，逐一以工作滿意度各因素為依變項，驗證各自變項對依變項的預測力，以影響關係達統計顯著水準的自變項進行探討。

第四章 研究結果

本章依研究目的，根據研究對象的填答資料進行分析，以驗證研究假設。本章共分為五節，第一節係為諮商心理師專業認同問卷之結果；第二節係為瞭解諮商心理師專業認同與工作滿意度之現況；第三節旨在探討不同背景變項在專業認同上的差異；第四節則旨在探討不同背景變項在工作滿意度上的差異；第五節係分析諮商心理師之專業認同與工作滿意度是否具有顯著相關存在，並嘗試分析專業認同對於工作滿意度之預測力。

第一節 諮商心理師專業認同量表之結果

本研究以第二章所分析整理之文獻資料為基礎，並透過專家內容效度、遺漏值與鑑別度之檢驗後，進而發展「諮商心理師專業認同量表」。以正式問卷所回收之樣本進行信度與效度分析，並篩選出欲分析之題目。

壹、效度分析

本量表之 KMO 值為 .875，表示適合進行因素分析。以主成份分析法進行因素萃取，採最大變異法(varimax)進行斜交轉軸法，考量陡坡圖與題目代表性後，以因素負荷量大於 .50 為標準，選取四個因素。本量表之解釋總變異量為 61.23%，因素特徵值均大於 1，如表 4-1 所示。

根據表 4-1 之分析結果，第一個因素有 4 題，特徵值為 2.49，解釋變異量為 16.61，從題目的特性主要瞭解諮商心理師對諮商專業工作知能的認同程度，所以將此因素命名為「專業知能認同」；第二個因素有 4 題，特徵值為 2.39，解釋變異量為 15.91，從題目的特性主要瞭解諮商心理師對諮商專業工作理念的認同程度，所以將此因素命名為「專業理念認同」；第三個因素有 4 題，特徵值為 2.18，解釋變異量為 14.53，從題目的特性主要瞭解諮商心理師對諮商專業工作倫理的認同程度，所以將此因素命名為「專業倫理認同」；第四個因素有 3 題，特徵值

為 2.13，解釋變異量為 14.18，從題目的特性主要瞭解諮商心理師對諮商專業工作服務的認同程度，所以將此因素命名為「專業服務認同」。量表共計 15 題，量表架構如表 4-2 所示。

表 4-1 諮商心理師專業認同量表之效度分析

因素	題目	專業知能認同	專業理念認同	專業倫理認同	專業服務認同	特徵值	解釋變異量
專業知能認同	09. 我肯定自己所具備諮商專業知識	0.74	0.05	0.16	0.28	2.49	16.61
	13. 我認為自己會發揮所學的諮商專業，幫助實務工作的進行	0.73	0.30	0.05	0.30		
	33. 在從事諮商工作的同時，我會持續地充實諮商專業知識與技術	0.72	0.19	0.27	-0.02		
	37. 我肯定自己充實專業知識與技術的態度	0.66	0.25	0.31	0.18		
專業理念認同	02. 從事諮商工作符合我的價值觀	0.08	0.58	0.18	0.39	2.39	15.91
	06. 我對諮商工作懷有一份使命感	0.27	0.54	0.29	0.06		
	34. 從事諮商工作是我畢生的志業	0.14	0.83	0.07	0.12		
	38. 我以身為諮商心理師為榮	0.21	0.83	0.09	0.18		
專業倫理認同	03. 我認為諮商倫理是諮商專業中相當重要的部分	0.19	0.22	0.56	0.14	2.18	14.53
	07. 我認為遵守諮商倫理會讓諮商工作進行得更順利	0.26	0.06	0.64	0.21		
	15. 我遵守與諮商工作相關的倫理規定	0.23	0.13	0.57	0.49		
	35. 在諮商工作中，我會保持與個案間的專業界線	0.09	0.11	0.79	0.10		
專業服務認同	04. 我以真誠的態度來進行諮商工作	0.15	0.18	0.30	0.61	2.13	14.18
	12. 我認為自己會接納個案的想法	0.13	0.14	0.09	0.84		
	16. 我積極傾聽個案的所有語言及非語言訊息	0.33	0.26	0.20	0.62		
KMO 值		.875					
Barlett 球型檢定近似卡方分配		907.332					
解釋總變異量 (%)		61.23 %					

表 4-2 諮商心理師專業認同量表之架構（因素分析後）

分量表	題數	題號
專業知能認同	4	09、13、33、37
專業理念認同	4	02、06、34、38
專業倫理認同	4	03、07、15、35
專業服務認同	3	04、12、16

貳、信度分析

本研究之諮商心理師專業認同量表以 Cronbach α 係數進行信度分析，如表 4-3 所示。根據分析結果，在「專業知能認同」因素的 Cronbach α 係數為.800、「專業理念認同」因素的 Cronbach α 係數為.768、「專業倫理認同」因素的 Cronbach α 係數為.710 和「專業服務認同」因素的 Cronbach α 係數為.708，整體 Cronbach α 係數為.882。

表 4-3 諮商心理師專業認同量表之信度分析

因素名稱	Cronbach α 係數
專業知能認同	.880
專業理念認同	.768
專業倫理認同	.710
專業服務認同	.708
總信度	.882

小結

本節係分析「諮商心理師專業認同量表」，該量表之因素負荷量皆達.50 以上，各因素與整體 Cronbach α 係數均高於.70 以上。整體來說，該量表具有穩定的內部一致性信度與不錯的效度。

第二節 諮商心理師專業認同與工作滿意度的現況

本問卷採取 Likert 五點量表進行問卷調查，依據「非常同意」給予 5 分、「同意」給予 4 分、「無意見」給予 3 分、「不同意」給予 2 分、「非常不同意」給予 1 分，分數越高表示專業認同或是工作滿意程度情況越高。另外，得分位於 4 分以上為「高程度」，高於 3 分以上且低於 4 分則為「中高程度」，高於 2 分以上且低於 3 分則為「中低程度」，得分低於 2 分則為「低程度」；因此，本節將依此標準對諮商心理師專業認同和工作滿意度各因素的平均數進行等級劃分。

壹、專業認同現況

本節將先描述研究樣本在專業認同量表上之分佈狀況，表 4-4 呈現諮商心理師專業認同量表之題數、得分平均數、標準差與題平均數。由表 4-4 可知，研究樣本在「專業知能認同」的平均數為 16.93，題平均數為 4.23；「專業理念認同」的平均數為 16.50，題平均數為 4.12；「專業倫理認同」的平均數 17.51，題平均數為 4.38；「專業服務認同」的平均數為 13.04，題平均數為 4.35；整體專業認同之平均數為 64.04，題平均數為 4.27。整體而言，諮商心理師專業認同之各分量表平均數皆介於「同意」與「非常同意」之間。

表 4-4 諮商心理師專業認同及其因素之平均數、標準差與題平均數

因素	題數	平均數	標準差	題平均數
專業知能	4	16.93	1.96	4.23
專業理念	4	16.50	2.14	4.12
專業倫理	4	17.51	1.69	4.38
專業服務	3	13.04	1.19	4.35
總量表	15	64.04	5.61	4.27

貳、工作滿意度現況

由表 4-5 可知，諮商心理師在「工作成就滿意度」的平均數為 28.77，題平均數為 3.60；「工作環境滿意度」的平均數為 36.10，題平均數為 3.28；「工作業務滿意度」的平均數為 16.29，題平均數為 3.26；「進修管道滿意度」的平均數為 30.75，題平均數為 3.42；「工作待遇滿意度」的平均數為 25.45，題平均數為 2.83；整體工作滿意度之平均數為 137.37，題平均數為 3.28。大致上來說，諮商心理師之工作滿意度的題平均數介於「同意」與「無意見」之間；但「工作待遇滿意度」之題平均數則介於「無意見」與「不同意」之間。

表 4-5 工作滿意度及其因素之平均數與標準差

因素	題數	平均數	標準差	題平均數
工作成就	8	28.77	4.82	3.60
工作環境	11	36.10	6.08	3.28
工作業務	5	16.29	3.08	3.26
進修管道	9	30.75	4.74	3.42
工作待遇	9	25.45	6.73	2.83
總量表	42	137.37	22.06	3.28

小結

本節旨在瞭解諮商心理師之專業認同與工作滿意度概況，經資料分析後發現，專業認同各因素平均得分之順序為：「專業倫理認同」、「專業服務認同」、「專業知能認同」與「專業理念認同」，平均得分範圍皆為在高程度，可見其諮商心理師專業認同情況普遍良好。

而工作滿意度方面，各因素平均得分之順序為：「工作成就滿意度」、「進修管道滿意度」、「工作環境滿意度」、「工作業務滿意度」與「工作待遇滿意度」，前四項因素平均數得分呈現中高程度，最後一項因素得分中低程度，顯示諮商心理師之工作滿意度普遍尚可，但在工作待遇方面有些不滿意的情況。

第三節 專業認同之差異情形

本節探討不同背景變項在專業認同上是否有顯著差異，依據不同題型選擇不同統計方法進行分析，分別為獨立樣本平均數 t 檢定和單因子變異數分析方法。其中，以獨立樣本單因子變異數分析進行檢定，當 F 值達到統計.05 顯著水準，再以 *scheffe* 法進行事後比較。研究結果依據不同背景變項，呈現如下：

壹、性別的差異

本研究以不同性別在專業知能認同、專業理念認同、專業倫理認同與專業服務認同等因素中進行獨立樣本平均數 t 檢定，表 4-6 可知，男性與女性在上述之專業認同各因素中，皆未達到統計顯著差異。

表 4-6 專業認同各因素表在性別的差異

因素	性別	人數	平均數	標準差	平均數差異	t 值
專業知能認同	男	22	4.31	0.34	0.09	0.75
	女	144	4.22	0.51		
專業理念認同	男	23	4.10	0.57	-0.03	-0.25
	女	144	4.13	0.53		
專業倫理認同	男	23	4.41	0.42	0.04	0.44
	女	144	4.37	0.42		
專業服務認同	男	23	4.38	0.35	0.04	0.38
	女	144	4.34	0.41		

* $p < .05$ ；** $p < .01$

貳、年齡的差異

本研究將研究樣本之年齡資料加以分類後，分為「30 歲以下」、「31-40 歲」

與「41歲以上」；此部分欲瞭解年齡在諮商心理師專業認同的差異，以不同年齡在專業知能認同、專業理念認同、專業倫理認同與專業服務認同進行單因子變異數分析，當 F 值達到統計.05顯著水準，再以 *scheffe* 法進行事後比較，以瞭解不同年齡間的差異狀況。

根據表 4-7 之分析結果，得知不同年齡在專業知能認同方面達.01 統計顯著水準，「41歲以上」組高於「30歲以下」組與「31-40歲」組；專業理念認同則無顯著差異；專業倫理認同達.01 統計顯著水準，分析後呈現「41歲以上」組明顯高於「30歲以下」組之結果，而「41歲以上」組高於「31-40歲」組，但未達顯著；專業服務知能達.01 統計顯著水準，「41歲以上」組組高於「30歲以下」組與「31-40歲」組，整體專業認同方面達.01 統計顯著水準，「41歲以上」組高於「30歲以下」組與「31-40歲」組。故可得知年齡在專業知能認同、專業倫理認同、專業服務認同與整體專認同達顯著差異，並以 *scheffe* 法進行事後比較發現，「41歲以上」組在整體專業認同與上述專業認同三個因素中呈現最高之得分狀況，其意味擁有比其他組別擁有最佳之專業認同。

參、諮商工作年資的差異

本研究將研究樣本分類為「3年以下」組、「4—9年」組與「10年以上」組，以不同諮商工作年資在專業認同各因素進行單因子變異數分析，當 F 值達到統計.05顯著水準，再以 *scheffe* 法進行事後比較。

根據表 4-8 之結果，不同工作年資在專業知能認同達.01 顯著水準，「10年以上」組明顯高於「4—9年」組與「3年以下」組；在專業理念認同未達.05 之顯著水準；在專業倫理認同達.01 顯著水準，「10年以上」組與「4—9年」組明顯高於「3年以下」組；在專業服務認同達.01 顯著水準，「10年以上」組明顯高於「4—9年」組與「3年以下」組；整體專業認同達.01 顯著水準，「10年以上」組明顯高於「4—9年」組與「3年以下」組。綜上所述，工作年資「10年以上」組在專業知能、專業倫理、專業服務與整體專業認同上認同程度皆高於其他組別。

表 4-7 專業認同各因素在年齡之差異

因素	組別	年齡範圍	人數	平均數	標準差	變異數分析摘要					事後比較
						變異來源	SS	df	MS	F 值	
專業知能認同	1	30 歲以下	55	4.19	0.50	組間	2.94	2	1.47	6.54**	3>1 3>2
	2	31—40 歲	90	4.18	0.47	組內	36.70	163	0.23		
	3	41 歲以上	21	4.58	0.41	總和	39.64	165			
		總和	166	4.23	0.49						
專業理念認同	1	30 歲以下	55	4.10	0.54	組間	1.18	2	0.59	2.07	
	2	31—40 歲	91	4.09	0.51	組內	46.56	164	0.28		
	3	41 歲以上	21	4.35	0.60	總和	47.73	166			
		總和	167	4.12	0.54						
專業倫理認同	1	30 歲以下	55	4.28	0.42	組間	1.78	2	0.89	5.22**	3>1
	2	31—40 歲	91	4.38	0.41	組內	27.95	164	0.17		
	3	41 歲以上	21	4.62	0.41	總和	29.73	166			
		總和	167	4.38	0.42						
專業服務認同	1	30 歲以下	55	4.28	0.38	組間	2.47	2	1.24	8.51**	3>1 3>2
	2	31—40 歲	91	4.31	0.39	組內	23.83	164	0.15		
	3	41 歲以上	21	4.67	0.35	總和	26.30	166			
		總和	167	4.35	0.40						

* $p < .05$; ** $p < .01$

表 4-8 專業認同在工作年資之差異

因素	組別	工作年資	人數	平均數	標準差	變異數分析摘要					事後比較
						變異來源	SS	df	MS	F 值	
專業知能認同	1	3 年以下	75	4.14	0.53	組間	2.91	2	1.45	6.45**	3>1 3>2
	2	4—9 年	62	4.22	0.43	組內	36.74	163	0.23		
	3	10 年以上	29	4.51	0.41	總和	39.64	165			
		總和	166	4.23	0.49						
專業理念認同	1	3 年以下	76	4.04	0.51	組間	1.47	2	0.73	2.60	
	2	4—9 年	62	4.15	0.57	組內	46.27	164	0.28		
	3	10 年以上	29	4.29	0.49	總和	47.73	166			
		總和	167	4.12	0.54						
專業倫理認同	1	3 年以下	76	4.25	0.44	組間	2.54	2	1.27	7.67**	3>1 2>1
	2	4—9 年	62	4.44	0.36	組內	27.19	164	0.17		
	3	10 年以上	29	4.58	0.40	總和	29.73	166			
		總和	167	4.38	0.42						
專業服務認同	1	3 年以下	76	4.26	0.35	組間	2.55	2	1.28	8.81**	3>1 3>2
	2	4—9 年	62	4.33	0.41	組內	23.75	164	0.14		
	3	10 年以上	29	4.61	0.40	總和	26.30	166			
		總和	167	4.35	0.40						

* $p < .05$; ** $p < .01$

肆、婚姻狀況的差異

本研究所回收之研究樣本中，婚姻狀況為「離婚」之受試者僅有 2 人，代表性不高，故不列入婚姻狀況差異之討論。本研究以不同婚姻狀況在專業認同各因素進行獨立樣本平均數 t 檢定，表 4-9 可知，不同婚姻狀況在專業知能認同、專業理念認同、專業倫理認同與專業服務認同等因素中，皆未達到統計 .05 顯著

水準，顯示婚姻狀況不會對專業認同各因素產生差異。

表 4-9 專業認同各因素在婚姻狀況的差異

因素	性別	人數	平均數	標準差	平均數差異	t 值
專業知能認同	未婚	92	4.18	0.51	-0.11	-1.46
	已婚	72	4.29	0.47		
專業理念認同	未婚	93	4.06	0.56	-0.16	-1.91
	已婚	72	4.22	0.49		
專業倫理認同	未婚	93	4.33	0.46	-0.11	-1.71
	已婚	72	4.44	0.36		
專業服務認同	未婚	93	4.31	0.39	-0.09	-1.44
	已婚	72	4.40	0.41		

* $p < .05$; ** $p < .01$

伍、工作性質的差異

本研究以不同工作性質在專業知能認同、專業理念認同、專業倫理認同與專業服務認同等因素進行獨立樣本平均數 t 檢定。由表 4-10 可知，工作性質在專業理念認同上未達到統計差異顯著水準；在專業知能認同與專業服務認同兩個因素上達統計.05 之差異顯著水準；專業倫理認同因素則達統計.01 之差異顯著水準。在專業知能認同、專業倫理認同與專業服務認同方面，其平均數分析結果皆為兼任工作者的平均數得分皆高於專任工作者，顯示兼任工作者對於上述三個因素上專業認同高於專任工作者。

表 4-10 專業認同各分量表在工作性質之差異

因素	工作性質	人數	平均數	標準差	平均數差異	t 值
專業知能認同	專任	128	4.19	0.50	-0.20	-2.24*
	兼任	38	4.39	0.45		
專業理念認同	專任	129	4.09	0.52	-0.17	-1.74
	兼任	38	4.26	0.57		
專業倫理認同	專任	129	4.33	0.43	-0.21	-2.74**
	兼任	38	4.54	0.37		
專業服務認同	專任	129	4.31	0.38	-0.15	-2.09*
	兼任	38	4.46	0.44		

* $p < .05$; ** $p < .01$

小結

本節旨在研究在不同背景變項之受試者在專業知能認同、專業理念認同、專業倫理認同與專業服務認同各因素的差異狀況。綜合以上分析結果，發現性別與婚姻狀況在專業認同各因素未達統計顯著差異，而年齡、諮商工作年資與工作性質則在專業認同不同因素中有部分差異之狀況。

在年齡方面，除了專業理念認同未達顯著差異外，在專業知能、專業倫理認同、專業服務認同與整體專業認同達統計差異顯著水準，顯示年齡對於諮商心理師之知能、倫理、服務與整體專業等層面之認同有正向影響。諮商工作年資方面之統計結果與年齡大致相同，顯示工作年資的增加對於諮商心理師之知能、倫理認同與服務等層面之認同明顯的正向影響。而在工作性質方面，專業知能認同、專業倫理認同與專業服務認同方面，兼任工作者的平均數得分皆高於專任工作者；顯示受試之兼任工作者對於專業知能認同、專業倫理認同與專業服務認同的程度高於專任工作者。

第四節 工作滿意度的差異情形

本節探討不同背景變項在工作滿意度上是否有顯著差異，依據不同題型選擇不同統計方法進行分析，分別為獨立樣本平均數 t 檢定和單因子變異數分析方法。其中，以獨立樣本單因子變異數分析進行檢定，當 F 值達到統計.05 顯著水準，再以 *scheffe* 法進行事後比較。研究結果依據不同背景變項，呈現如下：

壹、性別的差異

本研究以不同性別在工作滿意度等因素進行獨立樣本平均數 t 檢定，表 4-11 可知，男性與女性在工作成就滿意度、工作環境滿意度、工作業務滿意度、進修管道滿意度與工作待遇滿意度等因素，均未達到統計差異顯著水準，顯示兩性在工作滿意度各因素沒有顯著差異。

表 4-11 工作滿意度各因素在性別的差異

因素	性別	人數	平均數	標準差	平均數差異	t 值
工作成就滿意度	男	23	3.54	0.39	-0.07	-0.50
	女	143	3.61	0.63		
工作環境滿意度	男	23	3.17	0.47	-0.13	-1.03
	女	143	3.30	0.56		
工作業務滿意度	男	23	3.17	0.57	-0.10	-0.71
	女	142	3.27	0.62		
進修管道滿意度	男	23	3.39	0.48	-0.03	-0.29
	女	142	3.42	0.53		
工作待遇滿意度	男	23	2.85	0.63	0.03	0.17
	女	143	2.82	0.77		

* $p < .05$; ** $p < .01$

貳、年齡的差異

本研究將研究樣本之年齡資料加以分類後，分為「30歲以下」、「31-40歲」與「41歲以上」；此部分期待瞭解年齡在諮商心理師工作滿意度各因素的差異，以不同年齡在工作成就滿意度、工作環境滿意度、工作業務滿意度、進修管道滿意度與工作待遇滿意度進行單因子變異數分析，當 F 值達到統計.05顯著水準，再以 *scheffe* 法進行事後比較，以瞭解不同年齡間的差異狀況。

根據表 4-12 之分析結果，發現不同年齡在工作成就滿意度、工作環境滿意度、工作業務滿意度、進修管道滿意度與整體工作滿意度皆未達統計顯著差異。工作待遇滿意度達.05 統計顯著水準，分析後呈現「41歲以上」組明顯高於「30歲以下」組之結果，而「41歲以上」組高於「31-40歲」組；顯示在工作待遇滿意度上，「41歲以上」組呈現最高之得分狀況，表示「41歲以上」組在工作待遇上明顯比其他年齡組別擁有較高之滿意程度。

參、諮商工作年資的差異

本研究將研究樣本分類為「3年以下」組、「4—9年」組與「10年以上」組，以不同諮商工作年資在工作滿意度各因素進行單因子變異數分析，當 F 值達到統計.05顯著水準，再以 *scheffe* 法進行事後比較。

根據表 4-13 之分析結果，不同工作年資在工作成就滿意度達.01顯著水準，「10年以上」組明顯高於「4—9年」組與「3年以下」組；在工作環境滿意度、工作業務滿意度與進修管道滿意度未達.05之顯著水準；在工作待遇滿意度達.01顯著水準，「10年以上」組明顯高於「3年以下」組，且高於「4—9年」組但未達顯著；整體工作滿意度達.01顯著水準，「10年以上」組明顯高於「3年以下」組。綜上所述，諮商工作年資在工作成就、工作待遇與整體工作滿意度方面，「10年以上」組得分高於其他組別，表示「10年以上」組與工作成就、工作待遇、整體工作滿意度呈現明顯正相關。

表 4-12 工作滿意度各因素在年齡之差異

因素	組別	年齡	人數	平均數	標準差	變異數		分析		摘要	事後
						變異來源	SS	df	比較		
工作成就滿意度	1	30 歲以下	55	3.51	0.64	組間	1.26	2	0.63	1.75	
	2	31—40 歲	91	3.60	0.55	組內	58.73	163	0.36		
	3	41 歲以上	20	3.81	0.69	總和	59.99	165			
		總和	166	3.60	0.60						
工作環境滿意度	1	30 歲以下	55	3.24	0.54	組間	0.68	2	0.34	1.11	
	2	31—40 歲	91	3.27	0.55	組內	49.69	163	0.30		
	3	41 歲以上	20	3.45	0.58	總和	50.37	165			
		總和	166	3.28	0.55						
工作業務滿意度	1	30 歲以下	55	3.21	0.58	組間	0.31	2	0.16	0.41	
	2	31—40 歲	91	3.27	0.63	組內	61.81	162	0.38		
	3	41 歲以上	19	3.35	0.67	總和	62.13	164			
		總和	165	3.26	0.62						
進修管道滿意度	1	30 歲以下	55	3.40	0.51	組間	0.42	2	0.21	0.76	
	2	31—40 歲	90	3.40	0.51	組內	45.00	162	0.28		
	3	41 歲以上	20	3.55	0.64	總和	45.43	164			
		總和	165	3.42	0.53						
工作待遇滿意度	1	30 歲以下	55	2.68	0.73	組間	3.45	2	1.73	3.17*	3 > 1
	2	31—40 歲	91	2.84	0.75	組內	88.89	163	0.55		
	3	41 歲以上	20	3.17	0.74	總和	92.35	165			
		總和	166	2.83	0.75						

* $p < .05$; ** $p < .01$

表 4-13 工作滿意度在諮商工作年資之差異

因素	組別	年齡	人數	平均數	標準差	變異數分析摘要					事後比較
						變異來源	SS	df	比較	F 值	
工作成就滿意度	1	3 年以下	76	3.43	0.59	組間	3.77	2	1.88	5.46**	3>1 3>2
	2	4—9 年	62	3.73	0.57	組內	56.22	163	0.34		
	3	10 年以上	28	3.75	0.60	總和	59.99	165			
		總和	166	3.60	0.60						
工作環境滿意度	1	3 年以下	76	3.17	0.52	組間	1.88	2	0.94	3.17	
	2	4—9 年	62	3.38	0.57	組內	48.48	163	0.30		
	3	10 年以上	28	3.38	0.55	總和	50.37	165			
		總和	166	3.28	0.55						
工作業務滿意度	1	3 年以下	76	3.14	0.60	組間	1.86	2	0.93	2.50	
	2	4—9 年	62	3.36	0.63	組內	60.27	162	0.37		
	3	10 年以上	27	3.36	0.61	總和	62.13	164			
		總和	165	3.26	0.62						
進修管道滿意度	1	3 年以下	75	3.34	0.51	組間	0.75	2	0.37	1.36	
	2	4—9 年	62	3.46	0.56	組內	44.68	162	0.28		
	3	10 年以上	28	3.49	0.53	總和	45.43	164			
		總和	165	3.42	0.53						
工作待遇滿意度	1	3 年以下	76	2.63	0.75	組間	5.89	2	2.94	5.55**	3>1
	2	4—9 年	62	2.96	0.71	組內	86.46	163	0.53		
	3	10 年以上	28	3.08	0.69	總和	92.35	165			
		總和	166	2.83	0.75						

* $p < .05$; ** $p < .01$

肆、婚姻狀況的差異

本研究所回收之研究樣本中，婚姻狀況為「離婚」之受試者僅有 2 人，代表

性不高，故不列入婚姻狀況差異之討論。本研究以不同婚姻狀況在工作滿意度各因素進行獨立樣本平均數 t 檢定，表 4-14 可知，不同婚姻狀況在工作成就滿意度、工作環境滿意度、工作業務滿意度、進修管道滿意度與工作待遇滿意度等因素中，皆未達到統計 .05 顯著水準，顯示婚姻狀況不會對工作滿意度各因素產生差異。

表 4-14 工作滿意度各因素在婚姻狀況的差異

因素	性別	人數	平均數	標準差	平均數差異	t 值
工作成就	未婚	93	3.58	0.61	-0.04	-0.44
	已婚	71	3.62	0.60		
工作環境	未婚	93	3.31	0.56	0.05	0.55
	已婚	71	3.26	0.56		
工作業務	未婚	93	3.31	0.61	0.12	1.20
	已婚	70	3.19	0.63		
進修管道	未婚	92	3.45	0.54	0.06	0.73
	已婚	71	3.39	0.51		
工作待遇	未婚	93	2.88	0.78	0.14	1.21
	已婚	71	2.74	0.71		

* $p < .05$; ** $p < .01$

伍、工作性質的差異

本研究以不同工作性質在工作滿意度等因素進行獨立樣本平均數 t 檢定，表 4-15 可知，專任工作者與兼任工作者在工作成就滿意度、工作環境滿意度、工作業務滿意度、進修管道滿意度與工作待遇滿意度等因素，均未達到統計差異顯著水準，顯示工作性質在工作滿意度等因素沒有顯著差異。

表 4-15 工作滿意度在工作性質之差異

因素	工作性質	人數	平均數	標準差	分數差異	t 值
工作成就	專任	128	3.55	0.59	-0.21	-1.92
	兼任	38	3.76	0.62		
工作環境	專任	128	3.27	0.58	-0.07	-0.70
	兼任	38	3.34	0.47		
工作業務	專任	128	3.22	0.67	-0.17	-1.45
	兼任	37	3.39	0.31		
進修管道	專任	127	3.43	0.56	0.04	0.36
	兼任	38	3.39	0.41		
工作待遇	專任	128	2.80	0.78	-0.10	-0.76
	兼任	38	2.91	0.61		

* $p < .05$; ** $p < .01$

小結

本節係探討性別、年齡、諮商工作年資、婚姻狀況與工作性質在工作成就滿意度、工作環境滿意度、工作業務滿意度、進修管道滿意度與工作待遇滿意度等因素之影響。根據本節之統計分析後，獲得以下結果：在性別、婚姻狀況與工作性質等因素中，工作滿意度各因素均未達統計顯著差異水準；表示對諮商心理師來說，不同的性別、年齡、婚姻狀況與工作性質不會對工作滿意度產生不同。

在年齡方面，工作待遇滿意度在「41 歲以上」組之得分狀況明顯大於「30 歲以下」組，表示「41 歲以上」組對工作待遇有明顯的較高的滿意度。在工作年資方面，在工作成就滿意度、工作待遇滿意度與整體工作滿意度達統計差異顯著水準，分析結果發現「10 年以上」組在工作成就、工作待遇與整體工作滿意度方面，有較佳的得分狀況。

第五節 專業認同和工作滿意度之關係與預測力

本節探討諮商心理師專業認同和工作滿意度等因素之間的關係，以皮爾遜積差相關進行分析；另外，專業認同對和工作滿意度之間的影響，將以多元迴歸分析，以專業知能認同、專業理念認同、專業倫理認同與專業服務認同等因素為自變項，逐一對等因素進行預測。研究結果呈現如下：

壹、專業認同與工作滿意度的相關

本研究以皮爾遜積差相關進行分析，透過相關係數矩陣探討專業認同和工作滿意度之間的關係，詳見表 4-16。

表 4-16 專業認同和工作滿意度之間的相關係數

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
A 專業知能認同									
B 專業理念認同	.534**								
C 專業倫理認同	.568**	.469**							
D 專業服務認同	.547**	.516**	.573**						
E 工作成就滿意度	.236**	.323**	.225**	.223**					
F 工作環境滿意度	.156*	.185*	.189*	.220**	.810**				
G 工作業務滿意度	.129	.117	.240**	.182*	.679**	.706**			
H 進修管道滿意度	.175*	.076	.213**	.247**	.590**	.696**	.537**		
I 工作待遇滿意度	.146	.126	.159*	.231**	.645**	.781**	.624**	.584**	

* $p < .05$; ** $p < .01$

由表 4-16 可知以下分析結果，

一、專業知能認同

與工作環境滿意度、進修管道滿意度達.05 顯著水準，並與工作成就滿意度達統計.01 顯著水準為最高。

二、專業理念認同

與工作成就滿意度達統計.01 顯著水準，且與工作環境滿意度達到統計.05 顯著水準。

三、專業倫理認同

與工作滿意度各因素呈現顯著相關，相關係數由高至低依序為工作業務滿意度、工作成就滿意度、進修管道滿意度、工作環境滿意度與工作待遇滿意度；且與前述三項因素達統計.01 顯著水準，與後兩項因素則達統計.05 顯著水準。

四、專業服務認同

與工作滿意度各因素皆有顯著相關，相關係數由高至低依序為進修管道滿意度、工作待遇滿意度、工作成就滿意度、工作環境滿意度工作業務滿意度與；且與前述四項因素達統計.01 顯著水準，與最後一項因素則達統計.05 顯著水準。

貳、專業認同對工作滿意度的預測力

一、以工作成就滿意度為預測變項

本研究以多元迴歸分析探討專業認同等因素對工作成就滿意度因素進行迴歸預測，詳見表4-17。由表4-17可知，專業理念認同對工作成就滿意度具有正向影響，達統計.01顯著水準。另外，各個預測變項VIF值均小於5，表示共線性問題在容許範圍內。

表4-17 專業認同各因素對工作成就滿意度的預測分析

自變項	依變項：工作成就滿意度					
	B	SE	β	t	p	VIF
常數	1.52	0.55		2.75	0.01	
專業知能認同	0.06	0.12	0.05	0.48	0.63	1.79
專業理念認同	0.29	0.11	0.26	2.76**	0.01	1.55
專業倫理認同	0.10	0.14	0.07	0.68	0.50	1.74
專業服務認同	0.05	0.15	0.03	0.31	0.76	1.76
R		.341		Adj-R ²	.094	
ΔR^2		.116		F值	5.257	

*p<.05, **p<.01

二、以工作環境滿意度為預測變項

本研究以多元迴歸分析探討專業認同等因素對工作環境滿意度因素進行迴歸預測，詳見表4-18。由表4-18可知，專業認同各因素對工作環境滿意度皆未達統計差異顯著水準。

表4-18 專業認同各因素對工作環境滿意度的預測分析

自變項	依變項：工作環境滿意度					
	B	SE	β	t	p	VIF
常數	1.65	0.52		3.16	0.00	
專業知能認同	-0.01	0.12	-0.01	-0.10	0.92	1.79
專業理念認同	0.09	0.10	0.09	0.95	0.34	1.55
專業倫理認同	0.11	0.13	0.08	0.81	0.42	1.74
專業服務認同	0.19	0.14	0.13	1.32	0.19	1.76
R		.247		Adj-R ²	.038	
ΔR^2		.061		F值	2.607	

*p<.05, **p<.01

三、以工作業務滿意度為預測變項

本研究以多元迴歸分析探討專業認同等因素對工作業務滿意度因素進行迴歸預測，詳見表4-19。由表4-19可知，專業倫理認同對工作業務滿意度具有正向影響，達統計.05顯著水準。另外，各個預測變項VIF值均小於5，表示共線性問題在容許範圍內。

表4-19 專業認同各因素對工作業務滿意度的預測分析

自變項	依變項：工作業務滿意度					
	B	SE	β	t	p	VIF
常數	1.41	0.58		2.45	0.02	
專業知能認同	-0.07	0.13	-0.05	-0.54	0.59	1.78
專業理念認同	0.02	0.11	0.02	0.19	0.85	1.55
專業倫理認同	0.35	0.15	0.24	2.39 *	0.02	1.73
專業服務認同	0.11	0.16	0.07	0.73	0.46	1.75
R		.268		Adj-R ²	.048	
ΔR^2		.072		F值	3.074	

*p<.05, **p<.01

四、以進修管道滿意度為預測變項

本研究以多元迴歸分析探討專業認同等因素對進修管道滿意度因素進行迴歸預測，詳見表4-20。由表4-20可知，專業服務認同對進修管道滿意度具有正向影響，達統計.05顯著水準。另外，各個預測變項VIF值均小於5，表示共線性問題在容許範圍內。

表4-20 專業認同各因素對進修管道滿意度的預測分析

自變項	依變項：進修管道滿意度					
	B	SE	β	t	p	VIF
常數	1.85	0.49		3.76	0.00	
專業知能認同	0.08	0.11	0.07	0.69	0.49	1.79
專業理念認同	-0.12	0.09	-0.13	-1.32	0.19	1.55
專業倫理認同	0.12	0.13	0.10	0.98	0.33	1.75
專業服務認同	0.28	0.13	0.21	2.09*	0.04	1.77
R		.276		Adj-R ²	.053	
ΔR^2		.076		F值	3.271	

*p<.05, **p<.01

五、以工作待遇滿意度為預測變項

本研究以多元迴歸分析探討專業認同等因素對工作待遇滿意度因素進行迴歸預測，詳見表4-21。由表4-21可知，專業認同各因素對工作待遇滿意度皆未達統計差異顯著水準。

表4-21專業認同各因素對工作待遇滿意度的預測分析

自變項	依變項：工作待遇滿意度					
	B	SE	β	t	p	VIF
常數	0.67	0.70		0.95	0.35	
專業知能認同	0.00	0.16	0.00	-0.02	0.98	1.79
專業理念認同	0.03	0.14	0.02	0.20	0.84	1.55
專業倫理認同	0.10	0.18	0.06	0.56	0.58	1.74
專業服務認同	0.37	0.19	0.20	1.94	0.05	1.76
R		.244		Adj-R ²	.036	
ΔR^2		.059		F值	2.522	

*p<.05, **p<.01

小結

本節主要於分析探討諮商心理師之專業認同和工作滿意度等因素間的關係。首先，透過皮爾遜積差相關瞭解專業認同各因素對和工作滿意度各因素之間的關連性，並從分析中可得知專業知能認同、專業理念認同皆與工作成就滿意度有顯著的正相關，；。整體來說，諮商心理師專業認同與工作滿意度具有顯著的相關。

再以多元迴歸分析，透過專業知能認同、專業理念認同、專業倫理認同與專業服務認同，分別瞭解其對工作滿意度之預測。根據分析結果，發現專業認同各因素對工作環境滿意度與工作待遇滿意度之預測力未達顯著水準。而專業理念認同對工作成就滿意度有顯著的預測力外，專業倫理認同與專業服務認同則是分別對工作業務滿意度與進修管道滿意度有顯著的預測力。



第五章 討論

本研究以臺灣地區取得執照之諮商心理師為研究對象，旨在建構「諮商心理師專業認同量表」，並探究諮商心理師專業認同與工作滿意度之現況與關係，瞭解不同背景變項下之差異。本章依第四章之統計分析結果，分別做以下之討論與分析：第一節為諮商心理師專業認同問卷之結果；第二節係為諮商心理師專業認同與工作滿意度之現況；第三節為不同變項對諮商心理師專業認同之差異；第四節為不同變項對諮商心理師工作滿意度之差異；第五節係諮商心理師專業認同與工作滿意度之關係與預測力。

第一節 諮商心理師專業認同量表之結果

本研究在確認假設問題與研究架構後，蒐集過去研究與文獻資料，著手自編「諮商心理師專業認同量表」，量表內容「專業知能認同」、「專業理念認同」、「專業倫理認同」與「專業服務認同」四個因素，共 40 題。該量表經過專家內容效度之校正，並修改並刪除不恰當題目後，正式量表共 38 題。回收正式研究樣本以主成份分析法進行因素萃取後，獲得「專業知能認同」、「專業理念認同」、「專業倫理認同」與「專業服務認同」四個因素，共 15 題。

「諮商心理師專業認同量表」最後由「專業知能認同」、「專業理念認同」、「專業倫理認同」與「專業服務認同」等四個因素所組成，總量表解釋變異量為 61.23%，因素特徵值均大於 1，各題目因素負荷量皆大於 .50；專業認同各因素之 Cronbach α 係數位於 .708~.800 之間，總量表 Cronbach α 係數為 .882。該量表經統計分析發現該量表有良好的內部一致性信度與構念效度。此結果部分驗證了假設一之研究假設。

不同以往對於諮商心理師專業認同之研究，多採質性研究方法，如張素惠（2006）以深度訪談法探討義務張老師自我效能知覺與專業認同內涵、黃致慧（2007）以敘說研究與「整體—內容」分析法探討三位藝術治療師的專業認同發展過程與內涵。以質性方式來瞭解專業認同內涵雖可對某一特殊族群做深入的探

索，但其研究人數有限而難以做較大規模之研究。

透過本研究所編製之「諮商心理師專業認同量表」，可增進對諮商心理師更全面認識與瞭解，如同美國諮商學會（American Counseling Association）在學會會則（2009）中提到：「專業認同的推廣與分享對於諮商心理師是重要的關鍵。」未來研究亦各可利用該量表蒐集不同層級、服務單位、諮商取向等量化資料，進而比較之；亦或是將該量表做為研究對象的初步篩選工具，挑選符合研究需求之受試者，進而將諮商心理師專業認同更往精緻之方向發展，並做為諮商心理師培育機構與主管單位之政策修訂之參考。



第二節 諮商心理師專業認同與工作滿意度的現況

關於諮商心理師之專業認同與工作滿意度概況，本研究以回收之有效問卷 167 份做為分析資料，本節將說明專業認同與工作滿意度之主要發現。

壹、諮商心理師專業認同之現況

關於諮商心理師專業認同之現況，經由本研究之資料分析後發現，諮商心理師整體之專業認同量表得分呈現高程度（平均數為 4.27）。本研究自編之諮商心理師專業認同量表各因素平均得分位於 4.38~4.12 之間，介於題目選項的「同意」與「非常同意」之間，可看出諮商心理師專業認同情況良好，且囊括於專業知能、專業理念、專業倫理與專業服務各層面。推論諮商心理師擁有高程度的諮商專業認同，可能原因為臺灣地區諮商心理師制度發展日益健全，對於諮商專業能力培訓、執照取得、執業規定、專業倫理規範與進修規定等都有依循的法令，故促使諮商心理在專業認同程度有良好情況。專業認同各因素詳細說明如下。

一、專業知能認同

本研究對於專業知能認同因素之定義為「諮商心理師認同專業知識與專業技能之養成，亦需要不斷地充實新的知識與技術並發揮於諮商專業工作中」，以解釋專業知能認同之內涵。Skovholt 與 Ronnestad（1992）的觀點認為專業認同包括專業知識與技術之學習。張素惠（2006）提及「專業訓練對自我效能的提升」為諮商心理師專業認同內涵之一，著重於個人與專業成長同步進行，促使提升自我瞭解與專業學習得以應用。故本研究在專業知能認同強調專業知能的具備與發揮，以及持續自我充實的傾向，顯示本研究之諮商心理師專業知能認同表現與過去研究之結果相符。

二、專業理念認同

本研究之專業理念認同因素以「諮商心理師對於諮商的態度與價值的認同，

且願意持續投入諮商專業並擁有承諾」為定義，以說明專業理念認同的意義。Spruill (1996) 認為展現諮商心理師的專業認同的方式之一，是透過不同行為來呈現專業承諾與持續投入內在態度。廖靜薇(2002)以臺灣地區精神社工為研究，指出對專業工作的投入、付出與執著、責任感是專業認同的要素。根據本因素之題目，能清楚了解「專業理念認同」因素在諮商心理師專業認同的重要地位且得分為「高程度」，重視對於諮商專業的投入與承諾，且與過去研究結果相符。

三、專業倫理認同

本研究在專業倫理認同因素方面，意指「諮商心理師認同的道德、品德或規範原則，並願意在諮商工作中遵守」，清楚描述出該因素的內涵。賴玉珊(2008)認為專業認同內涵包含以諮商倫理為準則，持續地比對、反省實務經驗與理想。許伊均(2011)研究發現諮商心理師專業認同要素之一為個體對於此專業的倫理道德、精神、意義和功能的態度、體認和遵守程度，稱為「專業規範守則的認同」。由上述內容可知本研究「諮商倫理認同」的內容與現況與過去研究一致。

四、專業服務認同

根據本研究對專業服務認同的定義，意指「諮商心理師實踐諮商工作以及平時所表現之具體行為的認同」，說明專業服務的認同意涵。李華璋(2002)經由研究結果之分析，顯示諮商心理師專業認同的內涵可從「是否進行諮商工作」與「是否讓個案得到幫助的角度切入」等方式判定。許伊均(2011)強調諮商心理師專業認同包含「專業服務」，亦讓諮商心理師的職業不只是一份「工作」，而是與人接觸的一種「服務」。本研究在專業服務認同因素的結果中，在得分呈現「高程度」的同時亦指出進行諮商專業服務的重點，且與過去研究結果一致。

貳、諮商心理師工作滿意度之現況

關於諮商心理師工作滿意度之現況，經由本研究之資料分析後發現，諮商心理師整體之工作滿意度量表得分呈現中高程度（題平均數為 3.28），其各因素平均得分位於 3.60~2.83 之間，介於題目選項的「同意」與「不同意」之間。該量表以「工作成就滿意度」的平均數為最高（題平均數 3.60），依平均數下降為排序順位如下：為「進修管道滿意度」（題平均數 3.42）、「工作環境滿意度」（題平均數為 3.28）、「工作業務滿意度」（題平均數 3.26）以及「工作待遇滿意度」（題平均數為 2.83）。

根據李訓維（2009）以臺灣地區助人工作者工作滿意度程度之研究結果，顯示各因素之題平均數介於 3.66~3.21 之間，整體量表與各因素之狀況為中上程度。工作滿意度各因素之題平均數由高至低排列依序為：工作成就滿意度，題平均數為 3.66；進修管道滿意度，題平均數為 3.48；工作環境滿意度，題平均數為 3.42；工作業務滿意度，題平均數為 3.29；工作待遇滿意度，題平均數為 3.21；總量表平均數為 3.42。與本研究之分析結果相比，工作滿意度整體表現與各因素之平均數高低之排列順序一致，皆以「工作成就滿意度」為最高、「工作待遇滿意度」為最低；故本研究在工作滿意度的研究結果與過去研究相符。

根據上述分析資料，可瞭解諮商心理師在工作滿意度各層面之現況，除了「工作待遇滿意度」得分呈現為中低程度外，其餘四個因素皆位於中高程度，顯示諮商心理師之工作滿意度大致上為不錯的程度，但在工作待遇方面滿意度稍嫌不足。以研究樣本資料的分析結果，研究者推論諮商心理師在「工作待遇滿意度」的表現，應與諮商工作之特性有關：心理諮商是一份與「人」息息相關的行業，不單只是與個案面對面的諮商服務，更要在事前作預備工作、事後統整等。像是一名個案每週固定與諮商心理師晤談的時間為一小時，但諮商心理師需要晤談前為個案的來談做準備，每次晤談後需要時間整理個案記錄、分析個案問題、審視諮商目標等而造成身心不小的負擔，所以在工作待遇方面的需求可能大過於目前實際所獲得的狀況，導致此因素的工作滿意度差強人意。

林家興等人（2008）的研究指出，諮商心理師認為每次心理諮商或心理治療的合理收費標準為 1,400 元，但許多在學校單位執業之諮商心理師卻以月薪而非

接案量計價，所以諮商心理師對工作單位的薪資所得、聘僱制度、酬金標準與工作業務量的滿意度偏低。在工作待遇滿意度中，尤其以「升遷機會」方面的低分為最低；推論可能原因在於國內諮商心理師制度並未建立明確升遷制度。舉例來說，學校輔導老師可能有升職組長、主任的機會，但臺灣地區諮商心理師難有類似的升遷管道與機會，薪水加級程度不多、實際鼓勵效果不佳；故造成諮商心理師在工作待遇滿意上的較低得分狀況。

綜上所述，本節企圖瞭解臺灣地區諮商心理師之專業認同與工作滿意度之現況，研究結果發現諮商心理師普遍在專業認同四個因素中有良好且一致性的認同程度，且各因素與過去研究結果大致相符合。而工作滿意度則因層面不同而有所差異，且以「工作待遇」呈現最低之滿意度，但整體狀況與李訓維（2009）之研究一致；透過對現況之認識，因而更令人好奇不同背景變項的受試者，在本研究關注之專業認同與工作滿意度各因素在不同變項下如何產生差異。

第三節 不同背景變項對諮商心理師專業認同之差異

壹、性別的差異

根據研究結果顯示，女性與男性在專業知能認同、專業理念認同、專業倫理認同與專業服務認同等因素中，並未有顯著差異。

相關研究雖未針對性別與諮商心理師專業認同做研究，但台灣女性無論在性別角色特質、婚姻、工作、情感等方面，皆受到傳統父權文化的影響與規範（李秉倫，2007）；而輔導專業屬於男性非傳統領域（吳寶嘉，2003）。過去研究多以質化方式以單一性別做為討論，容易在性別偏見上加以擴張，但此結果表示國內之諮商心理師的人數雖然在性別比例上相差頗大，但不因此影響女性與男性在的專業認同程度，表示諮商心理師並無性別之分，亦可顯示諮商服務向來強調的包容與接納。

貳、年齡的差異

根據本研究之資料分析，受試者的年齡對諮商心理師專業認同達部分顯著差異；其差異表現於專業知能認同、專業倫理認同、專業服務認同與整體專認同。

Skovholt與Ronnestad（1992）認為個人發展越成熟、經驗越豐富，越能成功地協助個案；余挺毅（2006）研究指出年齡較長的輔導教師因為人生閱歷豐富，歷經較多與不同文化適應與包容經驗，故在多元文化諮商能力上也較為優異。故此結果與過去文獻雷同，並驗證年齡對諮商心理師專業認同之正相關。

參、諮商工作年資的差異

根據本研究之資料分析，受試者的諮商工作年資對諮商心理師專業認同達部分顯著差異；其差異表現於專業知能認同、專業倫理認同、專業服務認同與整體專業認同。

過去研究顯示，當接觸諮商心理專業領域的時間推演與經驗累積，諮商心理師的表現更加地有自信，因而隨著諮商工作年資的累積與經驗的豐富逐漸瞭解諮商心理與自我之限制，而對於諮商工作有較多的認同產生（吳寶嘉，2004；張素惠，2006；楊明磊2001）。故此結果與過去文獻一致，並驗證諮商工作年資對諮商心理師專業認同之正相關。

肆、婚姻狀況的差異

本研究結果發現，未婚、已婚與離婚在專業知能認同、專業理念認同、專業倫理認同與專業服務認同等因素中，皆未呈現顯著差異，表示不同婚姻狀況並不會對專業認同各因素產生差異。

過去研究指出，婚姻與個人關係的轉變，可能促使諮商心理師更深入的認識、接納自己與他人，但有可能體驗更多工作與家庭的衝突感受（黃馥珍 2009；黃馨慧，2010）。本研究之結果雖與過去文獻不符，但可推論諮商心理師在不同之婚姻狀況下將調適良好，故婚姻狀況不造成專業認同的差異。

伍、工作性質的差異

透過前一章節之資料分析結果，得知不同工作性質在諮商心理師專業認同有部分顯著差異；其於專業知能認同、專業倫理認同與專業服務認同因素有顯著差異，且皆為兼任工作者的平均數得分皆高於專任工作者。

過去研究結果認為專任諮商心理師除了諮商專業服務外，尚須花心思負責任職機構之行政業務，也因此容易受到任職機構氣氛與風氣的干擾（林家興等人，2008；紀姪宜，2010）。此結果與符合過去研究，也就是說兼任工作者的工作內容較為單純專一，對於諮商心理師的專業認同有所幫助。



第四節 不同背景變項對諮商心理師工作滿意度之差異

本節係為探討不同背景變項對於諮商心理師工作滿意度之差異。本研究以相關文獻資料做為背景變項選擇之基礎，分為性別、年齡、諮商工作年資、婚姻狀況與工作性質，將在本節逐一詳細說明之。

壹、性別的差異

本研究發現不同性別在工作成就滿意度、工作環境滿意度、工作業務滿意度、進修管道滿意度與工作待遇滿意度等因素中，均未有顯著水準。此結果與王琇蘭（1998）以及 Slive 等人（1997）的研究結果一致。

貳、年齡差異

過去研究指出，年齡與工作滿意度為直線正相關；亦即隨著年齡的增長，工作者越能理解自己的個人需求與組織間的調配，所以工作滿意度亦隨之增加（王琇蘭，1998；許士軍，1977）。根據本研究之資料分析，發現不同年齡在工作成就滿意度、工作環境滿意度、工作業務滿意度、進修管道滿意度與整體工作滿意度皆未達統計顯著差異，但在工作待遇方面，41 歲以上組顯著高於 30 歲以下組的受試者。

參、諮商工作年資的差異

諮商工作年資部分，本研究結果在工作環境滿意度、工作業務滿意度與進修管道滿意度未達顯著；但在工作成就、工作待遇與整體工作滿意度方面達顯著。

此結果符合前述文獻之分析有部分一致，年資越大的工作者能擁有較高的工

作滿意度，是因為對於該工作之熟悉度與掌握度較高，亦能更清楚地降低期望與現實間的差距，且薪資亦伴隨年資而增長（周佳慧，2001；李訓維，2009），故在工作成就、工作待遇與整體工作上較佳的工作滿意度。

肆、婚姻狀況的差異

李訓維（2009）的研究顯示，已婚的助人工作者建立良好的親密關係有助於工作滿意度的提升。本研究根據研究資料的分析可知，未婚、已婚與離婚在工作成就滿意度、工作環境滿意度、工作業務滿意度、進修管道滿意度與工作待遇滿意度等因素中，皆未有所差異。在婚姻狀況與工作滿意度上，本研究結果與李訓維（2009）不相符，推論可能是隨著社會的開放，已婚不再是擁有良好的親密關係的證明；換言之，婚姻狀況的不同難以當作預測工作滿意度之工具。

伍、工作性質的差異

本研究以不同工作性質在工作成就滿意度、工作環境滿意度、工作業務滿意度、進修管道滿意度與工作待遇滿意度等因素，均沒有顯著差異。本研究與文獻分析結果相異，根據李訓維（2009）以助人工作者為研究對象，指出兼任工作者在「工作成就」的工作滿意度明顯高於專任工作者，推論原因為專任工作者需負擔專業諮商工作外的行政事務，導致工作滿意度較低。

本研究結果與李訓維（2009）不同，顯示不同類型的助人工作者因工作職務、工作內容與工作特性之不同，可能影響其工作滿意度的成因複雜，需更待深入研究與探討。

第五節 諮商心理師專業認同與工作滿意度之關係

與預測力

本研究之關注重點之一即為探討諮商心理師「專業認同」與「工作滿意度」之關係，並以文獻整理之結果為依據，嘗試分析諮商心理師專業認同對於工作滿意度之預測力。

壹、專業認同與工作滿意度的關係

根據本研究之統計分析，結果發現專業知能認同與工作環境滿意度、進修管道滿意度達顯著；專業理念認同與工作成就滿意度、工作環境滿意度達顯著；專業倫理認同與工作滿意度各因素呈現顯著相關；專業服務認同與工作滿意度各因素皆有顯著相關。以保母的專業認同與工作滿意度來說，指出兩者之間呈現顯著正相關（路燕琴，2007；黃俊傑，2010）；而以諮商工作相關人員來說，此結果與文獻整理結論相似（李花環，2000；張素惠，2006；Fenech 等人，2008）。

根據本研究之結果，表示諮商心理師專業認同與工作滿意度有相關性存在。表示「專業倫理認同」與「專業服務認同」可在工作滿意度的各個層面所見。「專業知能認同」與工作成就滿意度、工作環境滿意度以及進修管道滿意度有顯著相關，表示在諮商工作中擁有專業的知識與技能是與工作成就與工作環境選擇息息相關，且更能充分使用進修管道的各項資源，擁有較高的滿意度。在「專業理念認同」與工作成就滿意度相關性最高，可以看出專業理念與工作成就滿意度在諮商工作中的重要性。

貳、專業認同對工作滿意度的預測力

以國內諮商心理師為研究對象，關注於專業認同對工作滿意度的預測力，研究結果達顯著的有下列三者：「專業理念認同對工作成就滿意度的預測力」、「專

業倫理認同對工作業務滿意度的預測力」以及「專業服務認同對於進修管道滿意度的預測力」。專業認同對工作滿意度的預測力結果與皮爾遜積差相關分析結果大致符合。

一、專業理念認同對工作成就滿意度的預測力

根據研究結果顯示，專業理念認同對於工作成就滿意度有良好的預測力。本研究的「專業理念認同」意指諮商心理師對於諮商的態度與價值的認同，以及擁有願意持續投入諮商工作的熱忱。「工作成就滿意度」係為諮商心理師在工作中滿意其所扮演之角色與地位，並且滿意從工作或他人（上司、大眾、同事等）所獲得之回饋。張素惠（2006）研究指出，「面對專業工作的正面價值感受」是專業認同的內涵之一，意為其研究對象在落實助人的精神與態度，從工作、同事、個案或機構得到回饋，擁有助人的喜悅、成長的滿足感；故本研究此結果與過去研究雷同。

專業認同程度足以影響其對工作之感受與專業表現，也就是專業認同越深，越能有正向工作感受與較佳的專業表現（王琇蘭，1998）。諮商心理師的專業理念可視為其對於諮商工作的價值觀，而當諮商心理師對於諮商工作的價值觀愈是肯定的同時，愈能鼓舞其在諮商工作中付出時間、努力與心思；因而更能扮演好工作中所需求的各種角色，且從他人身上獲得更多的正向回饋，進而從諮商工作的本身得到更高的工作成就。綜上所述，可以清楚瞭解專業理念認同對工作成就滿意度有顯著預測力之原因。

二、專業倫理認同對工作業務滿意度的預測力

根據研究結果顯示，專業倫理認同對於工作業務滿意度有不錯的預測力。本研究之「專業倫理的認同」意指諮商心理師認同諮商倫理的重要性，並願意在諮商工作中遵守，進而使諮商工作更加順利。「工作業務滿意度」定義為對於諮商工作中的業務量與業務安排等的滿意程度。Spruill（1996）認為透過執照的取得與遵守專業行為，皆可視為展現諮商心理師的專業認同方式。在諮商專業工作中，

將工作倫理付諸於行動的表現，就是對該專業認同層面之一（萬育維、賴資雯，1996）；根據前述內容，可發現此結果與過去文獻有相似之處。

諮商專業倫理內涵，不只是與個案接觸時的道德準則，更是一套能夠靈活運用、融會貫通在各類型諮商工作中的思想典範；而若能對於諮商專業倫理保有高度的認同，願意遵守且實踐於實務工作中，應能以更加正向積極地面對自身之工作業務，無論在直接服務或間接服務中，都能肯定自己擁有符合倫理規範的態度，對工作業務滿意度之提升有莫大的助益。經由上述之推論，可得知專業倫理認同對於工作業務滿意度有顯著的預測力之原因。

三、專業服務認同對於進修管道滿意度的預測力

根據研究結果顯示，專業服務認同對於進修管道滿意度有不錯的預測力。本研究定義之「專業服務的認同」意指諮商心理師實踐諮商工作以及平時所表現之具體行為的認同，且願意不斷地發現問題與思考解決等。「進修管道的滿意度」係為諮商心理師對於機構與諮商各界，辦理進修活動次數、內容等的滿意度。許伊均（2011）認為專業服務的認同：係指願意持續向外實踐與該專業領域相關的具體行為，不斷從專業服務中發現問題、思考問題與解決問題，從問題中產生新的興趣與專業更新；因此對於專業服務認同越高，參與進修活動意願與接受度也越高，因而擁有對進修管道滿意度的預測力。

本研究之「專業服務認同」即為諮商專業工作的三大原則：真誠、積極傾聽與無條件的接納；而該三大原則的實踐意涵則為「成為願意對自我、個案、環境開放的諮商心理師」，而足夠的進修與持續的學習，是在這樣願意體驗開放的歷程中不可或缺的元素。故專業服務認同愈能發展，愈能敞開心胸參與有興趣之研習進修活動，並將研習進修的新知運用於諮商工作中，提升諮商工作的效能。

第六章 結論與建議

本研究之目的與研究方向為：(一)分析諮商心理師專業認同內涵，發展諮商心理師專業認同量表；(二)瞭解諮商心理師之專業認同與工作滿意度之現況；(三)瞭解不同背景變項之諮商心理師對專業認同的差異性；(四)瞭解不同背景變項之諮商心理師對工作滿意度的差異性；(五)探究諮商心理師專業認同與工作滿意度之關係，並分析諮商心理師專業認同對工作滿意度之影響。

為達成研究目的，研究者首先蒐集相關文獻、研究與理論，逐步建立研究架構、設定待答問題與假設，再以「諮商心理師專業認同量表」與「工作滿意度量表」做為研究工具，回收有效問卷 167 份為資料分析樣本，經以描述性統計、因素分析、Cronbach 信度分析、皮爾遜積差相關分析、t 檢定、單因子變異數分析與多元迴歸分析等統計方法進行分析。本研究茲將所得之研究結論、研究限制與建議，說明如下。

第一節 結論

壹、「諮商心理師專業認同量表」之發展

本研究所編製之「諮商心理師專業認同量表」經正式樣本回收後，發現該量表有良好的內部一致性信度；量表各因素包含「專業知能認同」、「專業理念認同」、「專業倫理認同」與「專業服務認同」等四個因素，共 15 題。

貳、諮商心理師之專業認同與工作滿意度之現況

諮商心理師整體之專業認同量表得分呈現高程度（平均數為 4.27），可看出諮商心理師專業認同情況良好，且囊括於專業知能、專業理念、專業倫理與專業

服務各層面。

諮商心理師工作滿意度方面，整體之工作滿意度量表得分呈現中高程度，而在工作滿意度各層面之現況，除了「工作待遇滿意度」得分呈現為中低程度外，其餘四個因素皆位於中高程度，顯示諮商心理師之工作滿意度大致上為不錯的程
度，但在工作待遇方面滿意度稍嫌不足。

參、不同背景變項在專業認同之差異情形

一、性別的差異

性別在諮商心理師專業認同各因素未有顯著差異。

二、年齡的差異

在專業知能認同、專業倫理認同、專業服務認同與整體專認同達顯著差異，「41歲以上」組呈現最高之得分狀況。

三、諮商工作年資的差異

工作年資「10年以上」組在專業知能、專業倫理、專業服務與整體專業認同上認同程度皆高於其他組別。

四、婚姻狀況的差異

不同婚姻狀況皆未呈現顯著差異。

五、工作性質的差異

在專業理念認同未有顯著差異；在專業知能認同、專業倫理認同與專業服務認同因素則有顯著差異。

肆、不同背景變項在工作滿意度之差異情形

一、性別的差異

性別在工作滿意度各因素未有顯著水準。

二、年齡差異

僅在工作待遇滿意度達顯著水準，分析後發現「41歲以上」組在工作待遇上明顯比其他年齡組別擁有較高之滿意程度。

三、諮商工作年資的差異

根據研究結果分析，「10年以上」組與工作成就、工作待遇、整體工作滿意度呈現明顯正相關。

四、婚姻狀況的差異

婚姻狀況在工作滿意度中，皆未呈現顯著差異。

五、工作性質的差異

工作性質在工作滿意度中，皆未呈現顯著差異。

伍、諮商心理師專業認同與工作滿意度之關係與預測力

一、專業認同與工作滿意度的關係

1. 專業知能認同：與工作環境滿意度、進修管道滿意度達顯著水準。
2. 專業理念認同：與工作成就滿意度、工作環境滿意度達顯著水準。
3. 專業倫理認同：與工作滿意度各因素皆達統計顯著水準。
4. 專業服務認同：與工作滿意度各因素皆達統計顯著水準。

二、專業認同對工作滿意度的預測力

1. 專業理念認同對工作成就滿意度的預測力：專業理念認同對於工作成就滿意度有顯著的預測力。

2. 專業倫理認同對工作業務滿意度的預測力：專業倫理認同對於工作業務滿意度有顯著的預測力。

3. 專業服務認同對於進修管道滿意度的預測力：專業服務認同對於進修管道滿意度有顯著的預測力。



第二節 研究限制與建議

本研究欲瞭解諮商心理師專業認同與工作滿意度之現況與關係，經由研究過程的推展與執行，歸納出本研究之研究限制，依序說明如下。

壹、研究限制

一、研究對象方面

本研究採行量化問卷方式進行，原先企圖發送 500 份問卷，並預期回收 300 份有效問卷。實際進行研究後，研究者透過多重管道之聯繫，包含 E-mail、電話、親自拜訪與透過友人協助溝通等方式，本研究最後發送問卷 397 份，但實際僅回收之有效問卷僅 167 份，與原先之期待相差甚大。

探究問卷發送與回收不易之原因，可能有兩點因素。其一為本研究之研究對象為臺灣地區領有執照且目前以諮商心理工作為業之諮商心理師，該族群較小之緣故。根據林家興等人在 2008 年的研究，推估當時國內約有 460 名專任諮商心理師與 85 位兼任諮商心理師；隨著時間的進展，現今約僅有 1200 人領有諮商心理師執照，而實際進行諮商心理工作者更少。其二則為諮商心理師的工作複雜且繁忙，願意協助填寫問卷的時間與意願不多；而相關諮商心理工作機構，亦以該單位工作負擔過重，婉拒研究者之邀請。根據上述兩點原因，研究者在蒐集資料上遭遇極大挫折，並因而對研究後續進行產生困難。

二、研究主題方面

過去相關研究多以質化方式，如訪談、傳記描述等方式來瞭解諮商心理師的專業認同，所獲得之研究資料多元，但不同研究之間卻難以擁有一致性的結論。研究者藉由過去研究之結果，進一步歸納出諮商心理師專業認同的核心因素，並以問卷方式進行，希冀統整分析諮商心理師專業認同的內涵。

由於本研究首次以量化方式研究諮商心理師專業認同，尚處於初探研究階段，雖對諮商心理師專業認同內涵與現況有所瞭解，但因專業認同影響層面廣泛，因而無法深入分析各研究變項的交互作用，此部分有待後續研究者之努力。

三、研究方法方面

本研究採自陳式問卷調查法，方便施測與可蒐集大量資料為其優點，但由於是受試者主觀的陳述，其真實度與受試者填答的認真程度，皆無法得知。

本研究企圖瞭解諮商心理師專業認同對工作滿意度之關係與預測力。對於對諮商心理師來說，可能影響工作滿意度表現之原因相當複雜，需考量的層面眾多，但由於本研究聚焦於專業認同與工作滿意度之關係與預測力，無法多元地探討干擾工作滿意度表現之各項因素。且本研究為橫斷性研究，對於因果關係的推論上，無法提供正確之證明。

貳、建議

一、對諮商心理實務工作上的建議

(一) 瞭解諮商心理師專業認同與工作滿意度之現況，做為心理衛生主管機關之政策參考

本研究之工作滿意度結果與過去研究一致，顯示「工作待遇滿意度」方面有明顯需加強與改進之處。為因應未來社會對於諮商心理師的大量需求，並吸引更多優秀人才投身於諮商心理服務，建議衛生主管機關建立完善且合理之諮商心理師酬金與升遷制度，以增加諮商心理師願意投注心血與努力，提供更專業化、多元化與精緻化之諮商心理服務。

在諮商心理師的訓練過程中，專業知能、專業理念、專業倫理與專業服務之態度與精神的養成皆有其重要性，任何部分缺一不可。為因應未來可能擔任專任工作者之繁雜業務，亦需培養諮商心理學習者的行政技巧與職場人際關係技巧之學習等，降低因行政工作與聯繫溝通所帶來之壓力與負擔，而使專任諮商心理師

更有時間與心力追求諮商專業能力的提升。

(二) 瞭解諮商心理師專業認同與工作滿意度之關係，相關機構單位應協助專業認同的發展，提高工作滿意度。

本研究結果發現，諮商心理師專業認同與工作滿意度各因素有顯著相關，而專業認同對工作滿意度有部分顯著預測力，因此提升諮商心理師工作滿意度的有效方式可從專業認同著手。陳郁珊（2003）認為諮商心理師在變遷社會下，專業發展與認同著重於「學習新的專業知識」與「能力之具備」。在「學習新的專業知識」上，強調新技術與新理論的自我充實；在「能力之具備」方面，則是期待諮商心理師能具備臨床診斷之能力、理解案主之能力、本身之穩定度、對社會議題之敏感度、反思之能力、遵守倫理之能力、研究能力、多元性與包容力以及建立大眾心理衛生之觀念。

若能使諮商心理師專業理念認同上有較高表現，像是推廣諮商專業服務之正面形象，使諮商心理師以諮商心理服務為榮的感受增加、促使其成為生涯持續努力的方向，從自身與外在他人回饋中，都能得到令人滿意的回饋，以提升「工作成就滿意度」。在培育諮商心理師的歷程中，透過討論、自省、接受督導等方式，增加對於諮商倫理規範與諮商服務精神的深刻瞭解與體會，相信能增進諮商心理師在實務工作中對於各種業務有更良好的掌握度，亦更能與同事間互相幫忙與協調，且願意持續進修學習，以提供更好的諮商專業服務為己任，因而擁有成為優秀諮商心理師之特質，進而成為後輩之學習典範。

二、未來研究之建議

(一) 研究工具方面

本研究之「諮商心理師專業認同量表」為自編且初次使用，各專業認同因素 Cronbach α 係數皆達.70 以上，整體量表 Cronbach α 係數為.882，具有高度的信度水準。但專業認同可能因諮商心理領域的發展而需納入更多元、更豐富之層面，故未來研究者可持續致力於諮商心理師專業認同議題之後續探究，進而增訂量表之測量內容，以協助釐清專業認同的概念，促使該量表發展更趨完善。

(二) 研究主題方面

本研究以諮商心理師專業認同與工作滿意度為主要探討範圍，但專業認同影響廣泛，若未來研究者能持續關注專業認同與其他可能產生之變項，如以專業認同與自我照顧為主題，瞭解諮商心理師如何透過專業認同幫助自我面對工作困境與負向情緒；又如以專業認同與接受督導經驗為主題，嘗試探究諮商心理師督導經驗與專業認同之相關等。相信後續研究能以本研究之結果為基礎，進而能對諮商心理師之專業認同有更深入而完整之認識與分析。



參考文獻

壹、中文部分

- 方家銘 (1999)。諮商歷程中重要事件之分析研究。屏東師範學院教育心理與輔導研究所碩士論文，未出版，屏東縣。
- 王博弘 (1998)。臺北市國民小學工友工作滿意度調查研究。國立花蓮師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，花蓮縣。
- 王麗容 (1980)。我國社會工作人員專業認同與專業滿足之研究。國立臺灣大學社會學研究所碩士論文，未出版，臺北市。
- 古聖姿 (2003)。陞遷公平認知對工作滿意、組織承諾影響之研究—以台北市各區公所公務人員為例。銘傳大學公共管理與社區發展研究所在職專班碩士論文，未出版，臺北市。
- 江淑娟 (2007)。一位女性諮商師諮商性侵害加害人經驗之敘說研究。國立政治大學教育研究所碩士論文，未出版，臺北市。
- 余挺毅 (2006)。國民小學輔導教師多元文化諮商能力及其相關因素之研究。高雄師範大學輔導與諮商研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 吳珮琪 (2003)。女諮商師協助性受虐者心理歷程之研究。國立高雄師範大學輔導與諮商研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 吳麗娟 (2003)。一個諮商員的專業成長：一個「人」的成長—從 Human "doing" 到 Human "being"。中華輔導學報，14，1-30。
- 吳寶嘉 (2003)。萬紅叢中幾許綠：男性諮商員專業發展之性別經驗分析。國立彰化師範大學輔導與諮商學系碩士論文，未出版，彰化市。
- 李秉倫 (2007)。女性諮商員自我實現歷程之敘說研究。國立高雄師範大學輔導與諮商研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 李花環 (1999)。諮商員專業發展歷程之質性研究。國立彰化師範大學輔導系博士論文，未出版，彰化市。
- 李致瑩、鍾麗英、陳詞章、施陳美津、楊念慈、潘瓊琬 (2006)。職能治療專業認同感之探討：國立大學生的觀點。醫學教育，10 (3)，197-208

- 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論文，未出版，臺北市。
- 李華璋 (2001)。諮商人員專業認同歷程分析研究。國立彰化師範大學輔導與諮商學系博士論文，未出版，彰化市。
- 林雨欣 (2009)。學前教師專業發展與工作滿意度之研究。南華大學幼兒教育學系碩士班，未出版，嘉義縣。
- 林家興、謝昀蓁、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，23，177-145。
- 林勝結 (2003)。國民中學校長專業發展及其相關因素之研究。國立政治大學教育研究所博士論文，未出版，臺北市。
- 金音如 (2009)。諮商師工作價值觀、工作滿意與幸福感之相關。研究高雄師範大學輔導與諮商研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 紀姪宜 (2010)。心理師的自我覺察、社會支持與專業耗竭之關係研究。玄奘大學應用心理學系碩士班論文，未出版，新竹縣。
- 胡峯鳳 (2007)。專院校諮商師替代性創傷、自我照顧及組織脈絡之相關研究。國立暨南國際大學輔導與諮商研究所碩士文，未出版，南投縣。
- 范幸玲 (2005)。諮商師於諮商經驗中關鍵事件的研究：詮釋學的觀點。國立高雄師範大學輔導與諮商研究所博士論文，未出版，高雄市。
- 唐訢雅 (2006)。年輕女性諮商師對諮商晤談中性別權力的覺察與重構。國立彰化師範大學輔導與諮商學系碩士論文，未出版，彰化市。
- 張文英 (2003)。大專校院資源教室輔導人員工作滿意度之研究。國立彰化師範大學特殊教育學系碩士論文，未出版，彰化縣。
- 張春興 (1993)。現代心理學。臺北市：東華。
- 張素惠 (2006)。義務張老師自我效能與專業認同之研究。國立暨南大學輔導與諮商研究所碩士論文，未出版，南投縣。
- 張笠雲 (1998)。組織社會學。臺北市：三民。
- 梁偉岳 (2010)。視覺障礙者工作表現、工作角色行為及工作滿意度之研究。國立高雄師範大學特殊教育學系博士論文，未出版，高雄市。

- 梁畢玲 (2005)。國小教師生活型態、專業認同與職涯滿意度關係之研究。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 許士軍 (1998)。管理學 (10 版)。臺北市：東華書局。
- 許伊均 (2011)。大專校院諮商師之工作適應與專業角色認同。國立臺中教育大學諮商與應用心理學系碩士論文，未出版，臺中市。
- 許維素 (2007)。焦點解決督導成效之研究。教育心理學報，38 (3)，331-354。
- 郭麗英 (2010) 國小總務主任專業能力與工作滿意度之研究。國立嘉義大學教育行政與政策發展研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 陳俊任 (2012)。大學校院諮商心理師工作壓力、因應策略與工作耗竭之關係。國立臺中教育大學諮商與應用心理學系碩士論文，未出版，臺中市。
- 陳郁姍 (2003)。變遷社會諮商員專業能力建構之探索研究。國立暨南大學輔導與諮商研究所碩士論文，未出版，南投縣。
- 陳麗如 (2005)。女性諮商員性別意識發展之敘說研究。國立彰化師範大學輔導與諮商學系碩士論文，未出版，彰化市。
- 麥麗蓉 (2009)。助人工作者於危機處理過程中的壓力因應與自我照顧。台灣諮商心理季刊，1 (3)，11-21。
- 麥麗蓉、王明智、吳健豪、李文玫 (2006)。什麼是「專業」？大學輔導工作者在心理師法衝擊下的省思與行動。應用心理研究，30，89-124。
- 黃侃如 (2004)。精神社工專業認同之形塑與掙扎。東吳大學社會工作研究所碩士論文，未出版，臺北市。
- 黃俊傑 (2010)。臺中市保母專業發展與工作滿意度關係之研究。中臺科技大學文教事業經營研究所碩士論文，未出版，臺中市。
- 黃致慧 (2007)。藝術治療師專業認同之研究。高雄師範大學輔導與諮商研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 黃麗靜 (2008)。台北縣國民小學教師專業認同、社區意識與專業表現之研究。國立臺灣師範大學社會教育學系在職進修碩士班碩士論文，未出版，臺北市。

- 黃馨慧 (2010)。已婚女性諮商專業人員的工作-家庭衝突與生涯承諾之相關研究。高雄師範大學輔導與諮商研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 楊明磊 (2001)。資深諮商工作者的專業發展--詮釋學觀點。國立彰化師範大學輔導與諮商學系博士論文，未出版，彰化市。
- 楊雅筑 (2007)。已婚女性諮商心理師生涯承諾之探究。國立暨南大學輔導與諮商研究所碩士論文，未出版，南投縣。
- 萬育維 (1996)。專業認同與工作滿意之間的關係探討。東吳社會工作學報，2，305-322。
- 詹子宏 (2011)。臺中市國民小學教師專業學習社群互動品質與工作滿意度關係之研究。中臺科技大學文教事業經營研究所碩士論文，未出版，臺中市。
- 路燕琴 (2007)。臺北縣保母人員工作滿意度之研究。中國文化大學生活應用科學研究所在職專班碩士論文，未出版，臺北市。
- 廖鳳朱 (2007)。女性諮商師之性別意識發展歷程與工作中的性別實踐經驗。國立新竹教育大學教育心理與諮商研究所碩士論文，未出版，新竹市。
- 廖靜薇 (2002)。臺灣地區精神醫療社會工作者專業認同之研究。東海大學社會工作學系碩士論文，未出版，臺中市。
- 劉蕙君 (2008)。諮商師幽默技術使用之關聯性研究。國立交通大學教育研究所碩士論文，未出版，新竹市。
- 蔡宛庭 (2012)。行動諮商師之執業經驗。國立屏東教育大學教育心理與輔導學系碩士論文，未出版，屏東市。
- 鄭素玉 (2004)。知識洪流中的我-一個"半生不熟"女性諮商員從碎形到後視的過程。輔仁大學心理學系碩士論文，未出版，臺北市。
- 賴玉珊 (2008)。影響新手諮商心理師專業認同的關鍵事件之分析研究。國立臺南大學諮商與輔導研究所碩士論文，未出版，台南市。
- 謝昫蓁 (2007)。諮商心理師人力供需之推估研究。國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系碩士論文，未出版，臺北市。
- 謝金青 (1992)。國民小學行政兼職教師角色衝突與工作滿意之研究。國立政治大學教育研究所博士論文，未出版，臺北市。

貳、西文部分

- Adams, J. S. (1963). Toward an understanding of inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology, 67*, 422-436.
- Alderfer, C. P. (1972). Existence, relatedness, and growth. New York: Free Press.
- Brott, P. E. (2006). Counselor education accountability: Training the effective professional school counselor. *Professional School Counseling, 10*, 179-189.
- Brott, P. E., & Myers, J. E. (1999). Development of professional school counselor identity: A grounded theory. *Professional School Counseling, 2*(5), 339-348.
- Coleman, M. N. (2006). Critical incidents in multicultural training: An examination of student experiences. *Journal of Multicultural Counseling and Development, 34*, 168-183.
- Cranny, C. J., P. C. Smith, & E. F. Stone (1993). Job satisfaction : How people feel about their jobs and how it affect their performance. MA : Lexington Books.
- Crudden, A., & McBroom, L. W. (1999). Barriers to employment: A survey of employed persons who are visually impaired. *Journal of Visual Impairment & Blindness, 93*, 341-351.
- Cyril S. W., & Nick F. C., (1997). Good therapists" beliefs about the development of their helping ability: The wounded healer paradigm revisited. *The Clinical Supervisor, 15*(2), 19-35.
- Darley, J. M., Glucksberg, S., & Kinchla, R. A. (1991). Psychology (5th Ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Drummond, R. J., & Ryan, C.W. (1995). *Career counseling: A developmental approach*. NJ: Prentice-Hall.
- Feen-Calligan, H. R. (1996). Art therapy as a profession: Implications for the education and training of art therapists. *Art Therapy: Journal of the American Art Therapy Association, 13*(3), 166-173.
- Feen-Calligan, H. R. (2005). Constructing professional identity in art therapy through service-learning and practice. *Art Therapy: Journal of the American Art Therapy Association, 22*(3), 122-131.

- Feming, J. (1953). The role of supervision in Psychiatric training. *Bulletin of the Menninger Clinic*, 17, 157-159.
- Fenech, M., Sumsion, J., Robertson, G., Goodfellow, J. (2008) . *The regulatory environment: A source of job (dis)satisfaction for early childhood professionals*. (ERIC Document Reproduction Service No. EJ781453).
- Greenwood, E. (1957). Attributes of a profession. *Social Work*, 2, 44-55.
- Hanna, F. J., & Bemak, F. (1997). The quest for identity in the counseling profession. *Counselor Education and Supervision*, 36(3), 194-206.
- Hogan, R. A. (1964). Issues and approaches in supervision. *Psychotherapy: Theory, Research, and Practice*, 1, 139-141.
- Hoppock, R. (1977). *Job Satisfaction (2nd ed.)*. N Y: Arno Press.
- Howard, E. E., Inman, A. G., & Altman, A. N. (2006). Innovative methods: Critical incidents among novice counselor trainees. *Counselor Education and Supervision*, 46, 88-102.
- Newman, C. S. (2000). Seeds of professional development in pre-service teachers: A study of their dreams and goals. *International Journal of Educational Research*, 33(2), 123-217.
- Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). *Managerial attitudes and performance*. Homewood IL: Dorsey Press.
- Robbins, S. P. (2001). *Organizational Behavior (9th Ed.)*. NJ: Prentice-Hall Inc.
- Robbins, S. P.(1992). *Essentials of Organizational Behavior*. NJ: Prentice-Hall Inc.
- Sawatsky, D. D., Jevne, R. F., & Clark, G. T. (1994). Becoming empowered: A study of counselor development. *Canadian Journal of Counseling*, 28(3), 177-192.
- Skovholt, T. M., & McCarthy, P. R. (1988). Critical incidents: Catalysts for counselor development. *Journal of Counseling and Development*, 67, 69-72.
- Skovholt, t. M., & Ronnestad, M. H. (1992). *The evolving professional self-stages and themes in therapist and counselor development*. NY: John Wiley & Sons.
- Skovholt, T. M., & Ronnestad, M. H. (2003). The hope and promise of career

life-span counselor and therapist development. *Journal of Career Development*, 30(1), 1-3.

Stoltenber, C. D., & Delworth, U. (1987). *Supervising counselor and therapist: A development approach*. CA: Jossey-bass.

Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiew & Sons.



附 錄

「專家內容效度」意見整理

第一部分：背景變項

編號	題目	可用性		
01	性別： <input type="checkbox"/> ①男 <input type="checkbox"/> ②女	適用	修改	刪除
G	增加 <input type="checkbox"/> ③其他		√	
A	性別： <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 男		√	
02	年齡： <input type="checkbox"/> ① 25歲以下 <input type="checkbox"/> ② 25歲~34歲 <input type="checkbox"/> ③ 35歲~44歲 <input type="checkbox"/> ④ 45歲~54歲 <input type="checkbox"/> ⑤ 55歲以上	適用	修改	刪除
G	<input type="checkbox"/> ② 26歲~34歲		√	
H	以10歲為一個級距之理由為何？			
A	年齡：____歲		√	
F	連續變項，改填____年____月		√	
03	年資： <input type="checkbox"/> ① 1年以下 <input type="checkbox"/> ② 1年~5年 <input type="checkbox"/> ③ 6年~10年 <input type="checkbox"/> ④ 11年~15年 <input type="checkbox"/> ⑤ 16年~20年 <input type="checkbox"/> ⑥ 21年以上	適用	修改	刪除
H	年資以5年為一個級距之理由為何？			
A	諮商工作年資：____年		√	
F	連續變項，改填____歲____月		√	
04	婚姻狀況： <input type="checkbox"/> ① 未婚 <input type="checkbox"/> ② 已婚 <input type="checkbox"/> ③ 離婚 <input type="checkbox"/> ④ 其他	適用	修改	刪除
G	<input type="checkbox"/> ③ 離婚 <input type="checkbox"/> ④ 其他		√	
05	受聘方式： <input type="checkbox"/> ① 專任 <input type="checkbox"/> ② 兼任	適用	修改	刪除
B	受聘方式的問法，可能不適用於自行開業的心理師，建議改為「工作性質」		√	
F	加上 <input type="checkbox"/> ③其他____（專案支援）		√	

第二部分：諮商師專業認同量表

- ◆ 專家 H：諮商心理師的專業認同僅侷限在個案諮商工作？若此，我無法認同，所以「諮商專業」內涵待澄清。

(一) 專業知能的認同：諮商心理師認同該領域專業知識之習得與專業技能之培養，在執行專業諮商工作的歷程中，亦認需要不斷地充實新的知識與技術。

編號	題目	可用性		
01	我熟悉專業諮商領域中的理論與知識	適	修	刪

		用	改	除
G				✓
I	我熟悉諮商專業領域中的理論與知識		✓	
H	我熟悉諮商專業領域中的理論與知識。諮商專業領域之內涵？只限個諮？		✓	
E	我熟悉專業諮商領域中的理論與知識		✓	
F	認同不等於具備該項能力，應改為「我認為……」的句型較合適		✓	
02	我認為心理諮商是自己的專業領域。	適用	修改	刪除
03	我肯定自己所具備諮商專業知識	適用	修改	刪除
G	我肯定自己所具備的諮商專業知識		✓	
I	我肯定自己所具備的諮商專業知識		✓	
B			✓	
H				✓
E	我肯定自己所具備諮商專業知識		✓	
04	我會發揮所學的諮商專業，幫助實務工作的進行	適用	修改	刪除
G	我會發揮所學的諮商專業於幫助實務工作的進行		✓	
B			✓	
H	我會發揮所學的諮商專業，幫助諮商實務工作的進行		✓	
A	我會將所學的諮商專業知能發揮在實務工作上		✓	
D	我會發揮所學的諮商專業知能，幫助實務工作的進行		✓	
05	我隨不同個案運用各種諮商技巧	適用	修改	刪除
G	我會隨不同個案運用各種諮商技巧		✓	
I	我會隨不同個案運用各種諮商技巧		✓	
H	只限個諮？		✓	
A				✓
D	我隨不同個案特質，運用各種不同諮商技巧		✓	
F			✓	
06	我透過不同層面來評估個案的狀況與危機程度	適用	修改	刪除
G	我能透過不同層面來評估個案的狀況與危機程度		✓	
H	只限個諮？		✓	
A	我如何透過不同層面來評估個案的狀況與危機程度		✓	
F			✓	
07	我清楚掌握個案的晤談目標	適用	修改	刪除
G	我能清楚掌握個案的晤談目標		✓	
H	只限個諮？		✓	
A				✓
D	我清楚掌握個案的諮商晤談目標		✓	

F			✓	
08	我清楚覺察諮商歷程的變化	適用	修改	刪除
G	我能清楚覺察諮商歷程的變化		✓	
H	只限個諮?		✓	
A				✓
F			✓	
09	從事諮商工作，我會持續地充實知識與技術	適用	修改	刪除
G	從事諮商工作 ，我會持續地充實諮商知識與技術		✓	
I	在從事諮商工作的同時，我會持續地充實知識與技術		✓	
D	從事諮商工作，我會持續地充實諮商專業知識與技術		✓	
F			✓	
10	我肯定自己充實專業知識與技術的態度	適用	修改	刪除
D	我肯定自己充實諮商專業知識與技術的態度		✓	
F			✓	

(二) 專業理念的認同：諮商心理師對於諮商的態度與價值的認同，且能清楚描述並界定自己所扮演的角色。

編號	題目	可用性		
01	從事諮商工作符合我的價值觀	適用	修改	刪除
02	我對諮商工作懷有一份責任感	適用	修改	刪除
A	我對諮商工作懷有一份使命感		✓	
F	符合何種價值觀?		✓	
03	我瞭解諮商工作的意義與重要性	適用	修改	刪除
04	我認為專業的諮商能幫助他人解決心理的問題	適用	修改	刪除
H	我認為諮商專業能幫助他人解決心理的問題		✓	
D	我認為專業諮商能幫助他人解決問題		✓	
05	我清楚瞭解諮商心理師所扮演的角色	適用	修改	刪除
D	我清楚瞭解諮商心理師所扮演的專業角色		✓	
F	在哪裡或是那個位置的角色?		✓	
06	我認為建立符合自我特質的諮商風格是重要的	適用	修改	刪除
07	面對別人對於諮商專業的質疑，我會加以捍衛與澄清	適用	修改	刪除

C	建議「捍衛」改成「辯護」，對諮商專業的質疑本來就是可被挑戰的，用捍衛字眼太強烈。		✓	
D	面對別人對於諮商專業的質疑，我會加以澄清		✓	
08	我會清楚分辨心理諮商與其他助人工作的不同	適用	修改	刪除
I	我會清楚分辨心理諮商與其他助人工作者的不同		✓	
H	我會清楚瞭解心理諮商與其他助人工作的不同		✓	
D	我會清楚分辨心理諮商與其他助人專業工作的不同		✓	
09	從事諮商工作是我畢生的志業，我願意犧牲奉獻	適用	修改	刪除
G	從事諮商工作是我畢生的志業， 我願意犧牲奉獻		✓	
E	從事諮商工作是我畢生的志業， 我願意犧牲奉獻		✓	
F	「犧牲」二字太嚴重了些！		✓	
10	我以身為諮商心理師為榮	適用	修改	刪除

(三) 專業倫理的認同：諮商心理師認同的道德、品德或規範原則，並願意在諮商工作中遵守。

編號	題目	可用性		
01	我認為諮商倫理是諮商專業中重要的部分	適用	修改	刪除
D	我認為諮商倫理是諮商專業中很重要的部分		✓	
02	我認為諮商倫理會讓諮商工作進行的更順利	適用	修改	刪除
G	我認為遵守諮商倫理會讓諮商工作進行的更順利		✓	
I	我認為諮商倫理會讓諮商工作進行得更順利		✓	
03	我期待自己對於諮商倫理有深入的瞭解	適用	修改	刪除
I	我自認對於諮商倫理有深入的瞭解		✓	
H			✓	
04	我遵守與諮商工作相關的倫理規定	適用	修改	刪除
F	我願意遵守與諮商工作相關的倫理規定(認同表示未來較有可能如此做，但不等於現在已做到)		✓	
05	我注意自己的言行舉止，以符合社會的規範與期望	適用	修改	刪除
H			✓	
A				✓
D	我注意自己的言行舉止，以符合社會對諮商師的規範與期望		✓	
F	我注意自己的言行舉止，以符合社會對諮商師的規範與期望		✓	

06	在諮商工作中，我以個案最佳利益為優先考量	適用	修改	刪除
H	與前面重疊？		✓	
F	在諮商工作中，我會以個案最佳立意為優先考量		✓	
07	在諮商工作中，我會遵守保密原則	適用	修改	刪除
H	與前面重疊？		✓	
F	與 38. 概念重複		✓	
08	在諮商工作中，我會尊重個案的隱私權	適用	修改	刪除
H	與前面重疊？		✓	
F	與 33. 概念重複		✓	
09	在諮商工作中，我會尊重個案的自我決定	適用	修改	刪除
H	與前面重疊？		✓	
10	在諮商工作中，我會保持與個案間的專業界線	適用	修改	刪除
H	與前面重疊？		✓	

(四) 專業服務的認同：諮商心理師實踐諮商工作以及平時所表現之具體行為的認同，並能從工作中持續投入與反思。

編號	題目	可用性		
01	我會以真誠的態度來進行諮商工作	適用	修改	刪除
H	我會以真誠的態度來進行諮商工作		✓	
D	我會以真誠的態度來進行諮商工作		✓	
02	我同理個案的全部的情緒與感受	適用	修改	刪除
G	我同理個案的 全部 的情緒與感受		✓	
I	我同理個案所呈現出的情緒與感受		✓	
H	我同理個案的 全部 的情緒與感受		✓	
A	我能同理個案的 全部 的情緒與感受		✓	
E	我同理個案的 全部 的情緒與感受		✓	
D	我同理個案的 全部 的情緒與感受		✓	
F	我會同理個案的全部的情緒與感受		✓	
03	我接納個案的所有想法	適用	修改	刪除
H	我接納個案的 所有 的想法		✓	

A	我能接納個案這個人		✓	
E	我接納個案的所有的想法		✓	
D	我接納個案的所有的想法		✓	
F	我會接納個案的所有的想法		✓	
04	我積極的傾聽個案的困難	適用	修改	刪除
I	我積極地傾聽個案的困難		✓	
A				✓
C	建議改成「我積極的傾聽個案的所有語言及非語言訊息」，不僅僅積極傾聽個案的困難		✓	
E	我積極的傾聽個案的困難		✓	
F	我會積極的傾聽個案的困難		✓	
05	我為諮商工作付出額外的時間與努力	適用	修改	刪除
G				✓
I	我會為諮商工作付出額外的時間與努力		✓	
A				✓
E	我願為諮商工作付出額外的時間與努力		✓	
F	我願意為諮商工作付出額外的時間與努力		✓	
06	不論個案的問題有多困難，我都不會放棄	適用	修改	刪除
G				✓
B	依照自己的訓練和能力執業才符合專業倫理，超過自己能力的個案應轉介		✓	
C	建議改成「不論個案的問題有多困難，我會努力找尋督導與其他資源協助，不會輕易的放棄。但也同時明白自己的限制，適時轉介」		✓	
07	在諮商工作中，我會遵守與個案的約定	適用	修改	刪除
C	此題目看起來較為困惑，因為在諮商工作中，很少會與個案有所約定的事項，真正需要的約定（如：保密、以個案福祉為考量），已在倫理法則所規範。因此建議刪除此題或更改成「在諮商工作中，我會遵守相關法規與倫理守則的規定。」			✓
F	何種約定？私人約定？專業的約定？		✓	
08	我肯定自己在諮商工作中的表現	適用	修改	刪除
09	我不斷的反思與檢討自己在諮商工作中的表現	適用	修改	刪除
I	我不斷地反思與檢討自己在諮商工作中的表現		✓	
F	我會不斷的反思與檢討自己在諮商工作中的表現		✓	
10	我勇於面對諮商工作的各種挑戰	適用	修改	刪除
F	我會勇於面對諮商工作的各種挑戰		✓	

第三部分：其他意見

- ◆ 專家 I：Basically, it's comprehension enough. Great job! Just moving forward!
- ◆ 專家 H：1.需清楚定義「諮商專業」的內涵。2.建議以生態諮商觀點思維，或清楚交代理論觀點？似乎偏「純個案諮商觀點」？此自我認同與社會期許落差甚大！
- ◆ 專家 A：變項不少，將來統計工作不少



諮商心理師專業認同與工作滿意度問卷

親愛的 諮商心理師，您好：

感謝您在百忙中撥冗填答，不勝感激。本問卷旨在瞭解諮商心理師的專業認同與工作滿意度之概況，相信您寶貴的工作經驗，將為本研究帶來珍貴的意義和價值。

本問卷分為三部分，包含「個人基本資料」、「專業認同量表」與「工作滿意度量表」，約需花費您10~15分鐘的時間，請根據您本身的實際情況作答，您在問卷上提供的資料與填答內容絕對保密，僅供學術研究之用，請安心填答。由於研究時間較為緊迫，敬請您於 2012 年 03 月 10 日前以附上的回郵信封回覆之，謝謝！

最後，感謝您的支持與協助，在此致上最誠摯的謝意！

敬頌

時祺

國立政治大學教育學系碩士班

指導教授：陳婉真 博士

研究生：黃禎慧

中華民國 一〇一 年 二 月

聯絡方式：97152005@nccu.edu.tw

0988-539839

第一部分：基本資料

1. 性別：①男 ②女 ③其他
2. 年齡：_____ 歲
3. 諮商工作年資：_____ 年
4. 婚姻狀況：① 未婚 ② 已婚 ③ 離婚 ④ 其他_____
5. 工作性質：① 專任 ② 兼任

第二部分：專業認同量表

本量表是為瞭解諮商心理師在各層面專業認同中的想法，一共有三十八題，採五點量表作答，答案選項分別代表「1—非常不同意」、「2—不同意」、「3—無意見」、「4—同意」以及「5—非常同意」；根據題目描述的內容，請您依目前實際的狀況圈選出最適合的答案。

題號	題目	非常不同意	不同意	無意見	同意	非常同意
01	我認為自己熟悉諮商專業領域中的理論與知識	1	2	3	4	5
02	從事諮商工作符合我的價值觀	1	2	3	4	5
03	我認為諮商倫理是諮商專業中相當重要的部分	1	2	3	4	5
04	我以真誠的態度來進行諮商工作	1	2	3	4	5
05	我認為心理諮商是自己的專業領域	1	2	3	4	5
06	我對諮商工作懷有一份使命感	1	2	3	4	5
07	我認為遵守諮商倫理會讓諮商工作進行得更順利	1	2	3	4	5
08	我同理個案所呈現出的情緒與感受	1	2	3	4	5
09	我肯定自己所具備諮商專業知識	1	2	3	4	5
10	我瞭解諮商工作的意義與重要性	1	2	3	4	5
11	我認為自己對於諮商倫理有深入的瞭解	1	2	3	4	5
12	我認為自己會接納個案的想法	1	2	3	4	5
13	我認為自己會發揮所學的諮商專業，幫助實務工作的進行	1	2	3	4	5
14	我認為諮商專業能幫助他人解決問題	1	2	3	4	5
15	我遵守與諮商工作相關的倫理規定	1	2	3	4	5
16	我積極傾聽個案的所有語言及非語言訊息	1	2	3	4	5
17	我認為自己會隨不同個案運用各種諮商技巧	1	2	3	4	5

題號	題目	非常不同意	不同意	無意見	同意	非常同意
18	我清楚瞭解諮商心理師所扮演的專業角色	1	2	3	4	5
19	我注意自己的言行舉止，以符合社會對諮商心理師的規範與期望	1	2	3	4	5
20	我肯定自己在諮商工作中的表現	1	2	3	4	5
21	我認為自己會透過不同層面，來評估個案狀況與危機程度	1	2	3	4	5
22	我認為建立符合自我特質的諮商風格是重要的	1	2	3	4	5
23	在諮商工作中，我以個案最佳利益為優先考量	1	2	3	4	5
24	我不斷地反思與檢討自己在諮商工作中的表現	1	2	3	4	5
25	我認為自己清楚掌握個案的晤談目標	1	2	3	4	5
26	面對別人對於諮商專業的質疑，我會加以辯護與澄清	1	2	3	4	5
27	在諮商工作中，我會尊重個案的隱私權	1	2	3	4	5
28	我勇於面對諮商工作的各種挑戰	1	2	3	4	5
29	我認為自己清楚覺察諮商歷程的變化	1	2	3	4	5
30	我清楚瞭解心理諮商與其他助人專業工作的不同	1	2	3	4	5
31	在諮商工作中，我會尊重個案的自我決定	1	2	3	4	5
32	我肯定自己推廣心理衛生工作的表現	1	2	3	4	5
33	在從事諮商工作的同時，我會持續地充實諮商專業知識與技術	1	2	3	4	5
34	從事諮商工作是我畢生的志業	1	2	3	4	5
35	在諮商工作中，我會保持與個案間的專業界線	1	2	3	4	5
36	我肯定自己對於提供各層面諮商專業服務的態度	1	2	3	4	5
37	我肯定自己充實專業知識與技術的態度	1	2	3	4	5
38	我以身為諮商心理師為榮	1	2	3	4	5

第三部分：工作滿意度量表

本量表是為瞭解諮商心理師在工作場域中的工作滿意度現況，共有四十二題，採五點量表作答，答案選項分別代表「1—非常不同意」、「2—不同意」、「3—無意見」、「4—同意」以及「5—非常同意」；根據題目描述的內容，請您依目前實際的狀況圈選出最適合的答案。另外，**此部分第 32~42 題，目前為兼任工作者免答。**

題號	題目	非常不同意	不同意	無意見	同意	非常同意
01	我對工作場域的整體氣氛感到滿意	1	2	3	4	5
02	我對取得諮商專業研習的相關資訊管道感到滿意	1	2	3	4	5
03	我對薪資所得與工作業務量相比感到滿意	1	2	3	4	5
04	我對工作中和同事的相處氣氛感到滿意	1	2	3	4	5
05	我對取得機構經營的相關資訊管道感到滿意	1	2	3	4	5
06	我對薪資所得與工作時數相比感到滿意	1	2	3	4	5
07	我對自己在工作中所需要扮演的各種角色感到滿意	1	2	3	4	5
08	我對工作中業務內容的比率感到滿意，例如：個案或團體工作、行政、心衛推廣等	1	2	3	4	5
09	我對舉辦相關諮商研習的頻率感到滿意	1	2	3	4	5
10	我對薪資所得與自己實際付出心力相比感到滿意	1	2	3	4	5
11	我對工作周遭人士認識或瞭解諮商工作資訊的程度感到滿意	1	2	3	4	5
12	我對舉辦有關機構經營資訊研習的頻率感到滿意	1	2	3	4	5
13	我對任職單位工作制度的聘僱方式感到滿意	1	2	3	4	5
14	我對自己的諮商角色在工作場域中的地位感到滿意	1	2	3	4	5
15	工作周遭人士對我專業的尊重讓我感到滿意	1	2	3	4	5
16	我對任職單位工作制度的酬金（佣金）感到滿意	1	2	3	4	5
17	我對自己的諮商角色在工作場域中扮演的角色感到滿意	1	2	3	4	5
18	我對與同事間的協調合作情形感到滿意	1	2	3	4	5
19	我對工作環境的軟體設備感到滿意，例如測驗、資料	1	2	3	4	5
20	我對工作的自主性感到滿意	1	2	3	4	5
21	我對各界舉辦之進修研習，引起我參與動機的效果感到滿意	1	2	3	4	5

題號	題目	非常不同意	不同意	無意見	同意	非常同意
22	我對從工作獲得的成就感到滿意	1	2	3	4	5
23	我對參與進修所吸收的新知，能有效運用在工作的程度感到滿意	1	2	3	4	5
24	我對從社會大眾身上獲得的回饋感到滿意	1	2	3	4	5
25	我對我合作夥伴的專業能力感到滿意	1	2	3	4	5
26	我對從上司或長官身上獲得的回饋感到滿意	1	2	3	4	5
27	我對工作環境的機構政策感到滿意	1	2	3	4	5
28	我對任職單位的工作發展前景感到滿意	1	2	3	4	5
29	我對從同事身上獲得的回饋感到滿意	1	2	3	4	5
30	我對自己諮商角色的政府政策感到滿意	1	2	3	4	5
31	我對工作環境的管理制度感到滿意	1	2	3	4	5

第 32~42 題，兼任工作者免填

題號	題目	非常不同意	不同意	無意見	同意	非常同意
32	我對其他工作業務量感到滿意，例如行政、心衛推廣、公關等工作	1	2	3	4	5
33	我對工作中同事間各項業務分配或輪替感到滿意（例：適當或公平與否）	1	2	3	4	5
34	我對機構所提供的訓練課程內容感到滿意	1	2	3	4	5
35	我對任職單位所提供差旅補助費用感到滿意	1	2	3	4	5
36	我對機構所提供的訓練課程次數感到滿意	1	2	3	4	5
37	我對機構支持我參加相關諮商研習的程度感到滿意。	1	2	3	4	5
38	我對執行各項工作時的經費多寡感到滿意	1	2	3	4	5
39	我對加班的頻率感到滿意	1	2	3	4	5
40	我對任職單位所補助的報名研習費用感到滿意	1	2	3	4	5
41	我對執行各項工作時的人力數量感到滿意	1	2	3	4	5
42	我對執行各項工作制度的升遷機會感到滿意	1	2	3	4	5