

替代役役男心理困擾因素與
諮商輔導成效之研究

內政部役政署自行研究報告

中華民國 105 年 12 月

研究計畫編號：105000000AU620021

「替代役役男心理困擾因素與 諮商輔導成效之研究」

研 究 人 員：黃千佑
吳菡蘋
呂宜峰
廖浚羽
陳良敬
王嘉鵬

內政部役政署自行研究報告

中華民國 105 年 12 月

MINISTR OF THE INTERIOR
RESEARCH PROJECT REPORT

The Study on the Psychological Distress Factors
and the Effectiveness of Counseling
for Alternative Services Draftees

BY

CHIEN YU HUANG

CHAI PING WU

YI FENG LU

CHUN YU LIAO

LIANG JING CHEN

CHIA PENG WANG

December, 2016

目次

表次.....	III
圖次.....	VI
摘要.....	VII
第一章 緒論.....	1
第一節 研究緣起與背景	1
第二節 研究目的與問題	4
第三節 名詞釋義	5
第二章 文獻探討	6
第一節 心理困擾	6
第二節 諮商輔導	15
第三節 諮商輔導理論與技術	24
第四節 替代役役男心理困擾與諮商輔導機制	30
第三章 研究方法	43
第一節 研究架構與假設	43
第二節 研究流程	46
第三節 量化研究分析	47
第四節 質化研究分析	68
第四章 研究結果	75
第一節 替代役役男心理困擾情形	75
第二節 替代役役男心理困擾因素分析	84
第三節 替代役役男諮商輔導成效分析	110
第四節 心理困擾役男服勤單位管理人員意見分析	134

第五章 結論與建議	140
第一節 結論	140
第二節 建議	149
第三節 研究限制	155
第四節 後續研究建議	157
參考文獻	158
附錄一 替代役役男心理狀況及影響因素問卷	166
附錄二 替代役役男心理困擾與諮商輔導成效之研究問卷	171
附錄三 替代役役男心理困擾與諮商輔導成效之研究訪談大綱	177
附錄四 役男訪談同意書	178
附錄五 役男訪談逐字稿	179
附錄六 心理困擾替代役役男服勤單位管理人員焦點團體訪談大綱	258
附錄七 焦點團體訪談同意書	259
附錄八 焦點團體訪談紀錄	260

表 次

表 二-1	2013-2015 年心理困擾轉介諮商役男問題類型統計表	30
表 三-1	一般役男、心理困擾役男教育程度	52
表 三-2	一般役男、心理困擾役男感情狀態	53
表 三-3	一般役男、心理困擾役男服替代役原因	54
表 三-4	一般役男、心理困擾役男服役役別	56
表 三-5	一般役男、心理困擾役男轉介諮商輔導時機	57
表 三-6	一般役男、心理困擾役男生父母婚姻關係	58
表 三-7	一般役男、心理困擾役男家人同住情形	58
表 三-8	一般役男、心理困擾役男家庭經濟	59
表 三-9	一般役男、心理困擾役男家人關係	60
表 三-10	一般役男、心理困擾役男家人精神疾病	60
表 三-11	一般役男、心理困擾役男家人酒癮情形	61
表 三-12	一般役男、心理困擾役男家人吸毒情形	61
表 三-13	一般役男、心理困擾役男精神疾病	62
表 三-14	一般役男、心理困擾役男自傷或自殺行為	63
表 三-15	一般役男、心理困擾役男喝酒習慣	63
表 三-16	一般役男、心理困擾役男抽菸習慣	64
表 三-17	一般役男、心理困擾役男嚼檳榔習慣	64
表 三-18	一般役男、心理困擾役男服役前生活困擾情形 (複選題)	66
表 三-19	深度訪談之列管諮商輔導役男基本資料	69
表 三-20	焦點團體訪談之役男服勤單位管理人員基本資料	72
表 四-1	一般役男心理困擾情形	75
表 四-2	心理困擾役男心理困擾情形	77

表 四-3	一般役男、心理困擾役男身心狀況差異性分析	78
表 四-4	一般役男個人背景變項對心理困擾程度之差異性分析	86
表 四-5	心理困擾列管役男個人背景變項對心理困擾程度之差異性分析	87
表 四-6	一般役男家庭背景變項對心理困擾程度之差異性分析	88
表 四-7	心理困擾役男家庭背景變項對心理困擾程度之差異性分析	89
表 四-8	一般役男心理困擾危險因子變項對心理困擾程度之差異性分析	90
表 四-9	心理困擾役男心理困擾危險因子變項對心理困擾程度之差異性分析	90
表 四-10	一般役男服役前生活困擾情形對心理困擾程度之差異性分析	92
表 四-11	心理困擾列管役男服役前生活困擾情形對心理困擾程度之差異性分析	93
表 四-12	一般役男、心理困擾列管役男社會支持量表差異性分析	94
表 四-13	一般役男、心理困擾列管役男自我效能量表差異性分析	95
表 四-14	一般役男背景變項與心理困擾程度之 Pearson 相關分析	96
表 四-15	心理困擾列管役男背景變項與心理困擾程度之 Pearson 相關分析	96
表 四-16	一般役男社會支持、自我效能變項與心理困擾程度之 Pearson 相關分析	97
表 四-17	心理困擾列管役男社會支持、自我效能變項與心理困擾程度之 Pearson 相關分析	98
表 四-18	替代役役男諮商服務滿意度描述性統計結果	111
表 四-19	心理困擾役男轉介諮商服務滿意度調查結果統計表	111
表 四-20	心理困擾役男於前、後測心理困擾程度、社會支持、自我效能之差異分析	112
表 四-21	役男個人背景變項對心理困擾變化程度之差異性分析	114
表 四-22	役男家庭背景變項對心理困擾變化程度之差異性分析	115
表 四-23	役男心理困擾危險因子變項對心理困擾變化程度之差異性分析	116
表 四-24	一般役男服役前生活困擾情形對心理困擾變化程度之差異性分析	117

表 四-25	心理困擾役男背景變項與心理困擾變化程度之 Pearson 相關分析 ..	118
表 四-26	心理困擾役男社會支持、自我效能變項與心理困擾變化程度之 Pearson 相關分析	119
表 四-27	心理困擾役男於本次研究之身心量表描述性統計結果	120
表 四-28	本次身心量表調查結果之比較	120

圖 次

圖 二-1	替代役役男轉介心輔機構諮商輔導作業流程.....	36
圖 二-2	替代役役男輔導需求調查作業程序.....	37
圖 三-1	研究架構.....	44
圖 三-2	研究流程.....	46

摘 要

關鍵詞：替代役、心理困擾、心理困擾列管役男、諮商輔導、諮商輔導成效

一、研究緣起

替代役役男係來自社會各階層，和時下的年輕族群一樣，也會遭遇種種心理困擾，若未妥善處置將有可能導致其偏差、自傷行為的產生，或有倦怠職責而導致擅離職役的情形，不僅影響役男本身的任務與義務，更可能造成服勤單位的困擾與國家社會人力資料的損失。內政部役政署爰推動替代役男諮商輔導機制，協助役男解決心理困擾，健康平安服役。

內政部役政署自 93 年起推動替代役諮商輔導服務，至今已超過 10 年，就諮商師面項已建置檢視標準，然對於役男心理困擾因素與輔導成效的全面性研究尚付之闕如，因此實有必要加以研究，進而提出研究建議，精進替代役役男諮商輔導服務，提升諮商輔導成效。

二、研究方法及過程

本研究透過「替代役役男心理狀況問卷」針對一般役男與心理困擾役男心理狀況及影響因素進行問卷調查，並針對心理困擾役男心理困擾的改善情形與諮商輔導成效透過「替代役役男心理困擾與諮商輔導成效問卷」進行問卷調查後測；透過初探性的深度訪談了解心理困擾役男，其心理困擾歷程及因素、諮商輔導經驗及接受替代役役男諮商輔導之情形；透過心理困擾役男之服勤管理單位人員辦理焦點團體訪談，以了解管理人員對心理困擾役男心理困擾之因素、對諮商輔導機制等看法。

三、重要發現

經由一般役男與心理困擾役男問卷調查、心理困擾役男深度訪談以及心理困擾役男服勤單位管理人員焦點團體訪談，本研究對於替代役役男心理困擾因素與諮商輔導有以下幾點重要發現：

- (一) 心理困擾列管役男較一般役男在服役前有生活困擾；對於服役前的生活困擾大部分未尋求協助；服役前的生活困擾主要為情緒調適、適應不良、人際關係、感情問題、家庭問題。

- (二) 替代役役男的心理困擾主要為情緒調適、適應不良、人際關係、感情問題、家庭問題；對生活的影響為心情低落、失眠、易有違規行為、自信心低對生活感到迷惘。
- (三) 替代役役男產生心理困擾的主要原因為：適應不良、家庭因素、感情因素、精神疾病、社會支持不足、自我效能低。
- (四) 服役前有情緒調適、精神疾病困擾；與家人的關係較不滿意之替代役役男，心理困擾程度較高。
- (五) 社會支持、自我效能程度越高的役男，其心理困擾程度愈低。
- (六) 役男對諮商輔導的滿意度達滿意程度以上；諮商輔導協助心理困擾役男降低焦慮、獲得支持與鼓勵及能降低問題的影響，能紓解心理困擾，改善身心狀況。
- (七) 心理困擾役男諮商輔導後心理困擾程度較未諮商輔導前低。
- (八) 基礎訓練時轉介接受諮商輔導之役男其諮商輔導效果較分發服勤單位後轉介接受諮商輔導之役男高。
- (九) 管理人員對心理困擾役男與他人一視同仁，但仍會採取適宜的關懷輔導措施；管理人員樂意投入協助關懷輔導心理困擾役男，對於關懷輔導知能及技巧有學習與資源上的需求。

四、主要建議事項

根據研究結果，為精進替代役役男諮商輔導機制，提升替代役役男諮商輔導成效，其具體措施建議分述如下：

- (一) 精進替代役役男心理困擾預警機制，達到更確實的篩檢效果。
- (二) 加強心理困擾役男處置流程之保密性，避免對心理困擾役男標籤化而影響到役男服役之權益。
- (三) 提升替代役訓練班管理幹部、同儕及關懷技巧與輔導知能，強化役男的關懷網絡。
- (四) 提升替代役役男自我效能，使役男維持心理健康狀態，降低心理困擾。
- (五) 瞭解心理困擾役男之處境，重視保密、尊重及公平；建立對管理替代役役男的正確認知，避免成為役男額外身心壓力來源。
- (六) 提升服勤單位支持功能，協助替代役役男建立社會支持網絡。
- (七) 加強諮商師對替代役服役流程及規定的認知。
- (八) 建立師商師與心理困擾役男服勤單位管理人員溝通管道。

ABSTRACT

Keywords: Alternativemilitary service, psychological distress, servicemen enlisted for psychological distress, counseling, counseling effectiveness

Alternativeservicemen are currently being drafted from all sectors of society, and like the young people of today, they will also encounter all types of psychological distress and most likely result in irregular behavior or self-injury if not properly diagnosed and treated. This may further lead to situations of insubordination from the alternativeservicemen in their daily responsibilities to not only affect their obligations and rights, but also result in interruption to the departmental services and loss of important national social resources. The National Conscription Agency, Ministry of the Interior, aims to promote the counseling mechanisms for the alternativeservicemen to assist in the treatment of their psychological distress and thus guarantee the health and safety of the servicemen during their service period.

The National Conscription Agency, Ministry of the Interior, has been advocating the counseling services for alternativeservicemen for over a decade since 2004. The standards for consulting have already been well established, but the comprehensive study on psychological distress factors and counseling effectiveness is yet to be determined. Thus, it is necessary to study and put forward research recommendations on the enhancement and effectiveness of counseling services for the alternativeservicemen under psychological distress.

In this study, questionnaire surveys on the “Psychological Status of AlternativeServicemen” were conducted to investigate the psychological status and influencing factors of the alternativeservicemen under psychological distress and their peers. The counseling results were then compared with the questionnaire surveys on the “Effectiveness of Counseling for AlternativeServicemen under Psychological Distress.” The history and factors of psychological distress in the alternativeservicemen, their previous

consulting experience, and their current counseling diagnostics are analyzed through preliminary in-depth interviews. Focus group interviews were conducted for the supervisors of serviced departments to understand their perspective on the psychological distress factors and counseling mechanism for the alternativeservicemen.

The following key findings of the study on the psychological distress factors and counseling of alternativeservicemen are analyzed through surveys for both the servicemen under psychological distress and their peers, interviews with servicemen under psychological distress, and focus group interviews with supervisors of departments serviced by the alternativeservicemen under psychological distress.

1. Servicemen enlisted for psychological distress have generally suffered from living difficulties before being drafted into the service, where they would not seek out help in most cases. These living difficulties mainly include emotional adjustment, maladaptation, interpersonal relationships, love life, and family issues.
2. The major source of psychological distress of alternativeservicemen includes emotional adjustment, maladjustment, interpersonal relationship, love life, and family issues to affect the servicemen with lowered mood, insomnia, irregular behavior, low self-esteem, and being lost in life.
3. The major causes of psychological distress in the alternativeservicemen are maladaptive, family issues, love life, mental illness, insufficient social support, and low self-efficacy.
4. Alternativeservicemen troubled by emotional adjustment and mental illness before drafted, as well as being unsatisfied with family relationships, are more prone to suffer from psychological distress.
5. Servicemen with higher degree of social support and self-efficacy are less troubled by psychological distress.
6. When surveyed servicemen rate counseling as satisfactory and above, counseling can help to reduce anxiety, provide support and encouragement, and alleviate the impact of such psychological distress in servicemen to improve the physical and mental conditions.
7. Level of psychological distress in servicemen is reduced after counseling.
8. Effectiveness of counseling for servicemen when referred during basic

training is higher than if the servicemen is being referred for counseling after serving at their departments.

9. Supervisors will be non-discriminatory toward servicemen under psychological distress but can still take the appropriate approach toward counseling. Supervisors are willing to help and counsel the servicemen under psychological distress, in addition to seek out the resource and training needs for counseling skills and knowhow.

We recommend the following specifics for enhancing the counseling mechanism provided for men in the alternativeservice and improving the effectiveness of such counseling efforts:

1. Enhance the preventive measurements toward psychological distress of alternativeservicemen to achieve more accurate screening.
2. Secure the confidentiality of counseling for alternativeservicemen under psychological distress to avoid the labeling of the service men and affecting their rights to serve.
3. Improve the caring and counseling knowhow of alternativeservice managing cadre and peers to strengthen the caring network among servicemen.
4. Enhance the self-efficacy of alternativeservicemen to maintain their mental health and reduce mental distress.
5. Understand the circumstances of the servicemen under psychological distress, pay attention to confidentiality, respect, and fairness; establish proper recognition for managing servicemen to avoid adding extra physical and mental stress onto the servicemen.
6. Enhance the support provided by the departments being served to help establish a social support network for the alternativeservicemen.
7. Strengthen the knowhow for procedures and regulations by consultants on alternativeservices.
8. Establish the communication channel between consultants and supervisors of departments being served by the servicemen under psychological distress.

第一章 緒論

第一節 研究緣起與背景

早期人們生活較為困苦，在物質生活缺乏的狀況下，大多僅只追求生理健康而已。但隨著社會的高度變遷及多元發展後，物質生活已達一定水準，人們不再只追求生理健康，心理健康也逐漸受到重視。世界衛生組織在 2001 年出版的世界健康報告也指出，精神困擾是全球普遍性，沒有任何一個國家可免疫的一個症狀。而資訊的流通發達及大眾傳媒的興盛，也使許多文化互相的彼此衝擊，造成部分人們的狀況無法與符合社會期待，因此也使人們產生心理的困擾，進而引發偏差行為。行政院主計總處於 2015 年針對臺灣青少年做的調查指出，15 歲至 29 歲的青少年中，有高達 55.3% 有生活上的困擾，35.87% 對於感情、心理與人際上有問題。由於青少年在其生命歷程中，正處於一個劇烈的身心變化，根據心理學家艾力克森（Erik Erikson）的心理社會理論，青少年面臨「自我認同」與「角色統整」兩大任務，在此階段由於與同儕相處時間較長於父母，這樣狀況下與社會傳媒鼓吹的價值觀，都一再衝擊青少年過去受長輩所說有所不同，進而產生探討自我認同與角色統整的情形，此時與同儕相處時間較久，青少年渴望追求被同儕接納，產生對同儕團體次文化的依附。這也與父母間的見解與態度容易形成代溝，進而產生衝突或違抗，在這樣認同混淆的狀況下，可能導致青少年失去自我控制與安定，造成自我認同的危機，進而形成社會偏差等行為，例如濫用藥物、飆車、自殺、逃避課業等行為產生。這些行為不僅影響青少年的個人身心問題，更可能導致成社會問題，間接增加社會成本。

替代役役男正處於 19 歲至 23 歲的青少年階段，也正面臨自我認同

與角色統整的心理調適，因此也會遭遇心理困擾、憂鬱狀況等困擾，若未妥善處置將有可能導致其偏差行為的產生，或有倦怠職責而導致擅離職役的情形，不僅影響役男本身的任務與義務，更可能造成服勤單位的困擾與國家社會人力資料的損失。若持續如此，退役後也可能造成社會困擾。推動替代役諮商輔導服務勢必是替代役管理工作的重點之一，藉由針對役男的心理困擾或潛在情形提供協助，主動介入來強化役男對生活的適應與心理健康，使役男能正向處理其心理困擾，改善其身心壓力與健康。

內政部役政署為協助有心理困擾的替代役役男正向處理，解決各種問題調整失衡的心理狀態，改善其身心狀況，健康平安服役，自 93 年起委託專業的諮商輔導機構對於有情緒困擾、自傷行為及其他需要關懷之替代役役男提供專業心理諮商輔導服務。為了檢視委託專業諮商輔導機構諮商成果並持續精進，朝向更符合「成本效益」的方向去努力，內政部役政署於 95 年委託國立中正大學犯罪研究中心進行「替代役役男轉介專業機構諮商服務成效評估」，就替代役役男所面臨的困擾問題，專業諮商機構到底如何進行服務或承辦此類心理諮商服務機構應具備什麼專業素養與能力條件，方能提升受助役男之認同度與滿意度，就公開、公正、客觀、科學的原則，加以檢驗。該研究提出下列建議供內政部役政署日後遴選專業心理諮商輔導機構之評選參考(鄭瑞隆、蔡宗晃, 2006):(一) 機構之行政管理及人事配置：需能全力配合役政署之要求及作業流程，需有專人負責本項業務之辦理與聯繫協調。服務的據點應遍及全臺灣各縣市，以方便役男就近使用。聘用之專業人力必須專業化程度高，除了專業證照外，應該有 3 年以上之專業服務經歷。(二) 專業要求方面：諮商師或社工師都要定期接受專業督導，經常參與內部或外部之專業研習

會與成長方案。對於替代役一般性及獨特的問題能有所掌握與具備專業認知，如服役單位（如警察役、矯正役）一般勤務及生活狀態、青年人價值觀念與生活態度等之認識、中下階層青年人的生活文化、心理健康及行為偏差問題。（三）將社會工作的專業服務融入諮商業務服務中，使諮商輔導真能發揮輔導及問題解決之功能。特別是役男生態系統評估及處遇計畫（包括服勤單位訪視、家庭訪視及家庭處遇）之提出，相關資源之轉介、連結與運用、役男問題之分析、短中長期處遇之計畫、問題處理狀況追蹤與紀錄，這些牽涉到社會工作個案管理的專業，必須被加入服務計畫中，與個別諮商相輔相成，成為本項委託業務之兩大支柱。歷年來內政部役政署業已依據上述建議建置遴選替代役役男轉介諮商專業機構之標準，承辦替代役役男心理諮商服務機構其專業素養、能力條件及服務品質符合檢視標準。

諮商輔導是一種過程，在過程當中一位受過訓練的專業諮商人員致力與個案建立具有療癒效果的互動式關係，協助個案認識自己、探索自己、接納自己，進而肯定自己、接納自己，發揮潛能，使生命完整而達到自我實現；諮商效果是指在諮商過程後個案所產生的改變，包括：認知、情感及行為等層面（陳瑞女林，2005）。因此諮商師及當事人是影響諮商輔導效果的兩大面項。

內政部役政署自 93 年起推動替代役諮商輔導服務，至今已超過 10 年，就諮商師面項已建置檢視標準，而針對替代役役男面項之研究過去僅曾針對替代役役男自我效能、社會支持對諮商輔導效果的影響進行研究，然對於役男心理困擾因素與輔導成效的全面性研究尚付之闕如，因此實有必要加以研究，進而提出研究建議，精進替代役役男諮商輔導服務，提升諮商輔導成效。

第二節 研究目的與問題

壹、研究目的

基於上述的研究背景與動機，本研究的目的如下：

- 一、了解心理困擾替代役役男背景資料及心理困擾之情形。
- 二、比較心理困擾替代役役男之背景資料在心理困擾因素及心理困擾情形的各變項之間的差異情形。
- 三、探討心理困擾替代役役男諮商輔導之成效。
- 四、依據研究結果，提出具體建議，供辦理替代役役男心理困擾防制服務參考，以提升諮商輔導效果。

貳、研究問題

依據研究目的，提出本研究的研究問題如下：

- 一、目前有心理困擾之替代役役男的背景及心理困擾情形為何？
- 二、不同背景變項的替代役役男，其心理困擾因素是否有差異？
- 三、不同背景變項的替代役役男，其心理困擾情形是否有差異？
- 四、心理困擾役男和一般役男，其心理困擾程度是否有差異？
- 五、心理困擾役男和一般役男，其心理困擾因素是否有差異？
- 六、不同背景變項的替代役役男，其諮商輔導成效是否有差異？
- 七、替代役男經過諮商輔導後，心理困擾情形是否有差異？
- 八、替代役役男對心理困擾防制機制之認知與諮商輔導成效是否有差異？

第三節 名詞釋義

壹、替代役役男

役齡男子於需用機關擔任輔助性工作，履行政府公共事務或其他社會服務；或於經主管機關認可之政府機關、公立研究機關（構）、大學校院、行政法人或財團法人研究機構及民間產業機構從事科技、產業研究發展或技術工作。

貳、心理困擾替代役役男

經替代役役男心理困擾程度電腦適性測驗篩檢為需關懷個案或替代役役男輔導需求調查填寫有中度及重度困擾者於基礎訓練期間，經諮商師會談評估確認需要關懷個案及於服勤期間顯現心理困擾，轉介至內政部役政署委託之心理輔導機構進行諮商輔導之替代役役男。

參、諮商輔導

受過專業訓練的諮商員，與生活適應困難或心理失常替代役役男建立一個具治療功能的互動關係，運用其專業知能，給予役男適當的幫助，協助役男認識自己、接納自己，進而欣賞自己，以致可以克服成長的障礙，充分發揮個人的潛能，使人生有統合並豐富的發展，邁向自我實現。

肆、諮商輔導成效

諮商輔導成效是指在諮商輔導過程後個案所產生的改變，包括：認知、情感及行為等層面。本研究以研究者自編之「心理困擾量表」來測量心理困擾替代役役男於服役期間在各面向上所感到的困擾程度，後測得分愈低（總分除以題數）表示諮商輔導成效愈高。

第二章 文獻探討

本研究文獻探討分為四個部分，第一部分探討心理困擾的內涵、來源以及理論；第二部分探討諮商輔導的定義，諮商輔導的功能及目標，諮商輔導的需求；第三部分探討諮商輔導理論與技術；第四部分為替代役役男諮商輔導機制，以作為研究時之參考。

第一節 心理困擾

壹、心理困擾的內涵

早期我們對於健康的定義多採用「生物醫學模式」的觀點，多認為健康即是生理上沒有疾病、殘疾或受傷。然而，近半世紀以來，罹患疾病與否，已經不是判定健康的唯一標準；健康的概念，也逐漸從消極的疾病預防，轉為積極的尋求身心上的安適，以及與周遭人事物的和諧共處（黃瓊慧，2010）。世界衛生組織對心理健康的定義，符合心理健康的積極性意涵：心理健康的個體，處於一種安適的狀態，不但能面對生活中的壓力，從事有產能的工作；更能進而發揮其專長，對其社群有所貢獻（WHO，2001）。

劉焜輝（1976）指出：心理健康是一種持續的心理狀態，使個體能夠對於環境產生良好的適應、充分發揮身心潛能，使生命更加充實、積極。柯永河（1993）採取心理健康的積極性意涵，認為心理健康的個體不應只是沒有心理上的症狀或疾患，更應該時常感受到正向的情緒、經歷許多的正向、積極的生活經驗，甚至擁有正向的心理特質。國外學者 Havighurst 認為心理健康的個人擁有：（1）感到幸福；（2）和諧的心理狀態，包含內心的和諧及與環境維持和諧關係；（3）擁有自尊；（4）發揮潛能，有所成長；（5）個人的成

熟，個人所展現的行為模式能夠符合個體的實際年齡；(6) 統整的人格，即言行一致，展現理性的態度；(7) 與所處環境互動，並且能良好的適應；(8) 能從工作中找到生活及生命的意義；(9) 擁有自主的意識。Derlega 和則 Janda 則認為：具備健康的性格、有正向的自我概念及良好的人際關係、能適當的表達及控制情緒、對生活環境有現實的覺知（林彥好、郭利百加等譯，1997）。張春興（2006）則在其《張氏心理學辭典》中，認為心理健康必須包含以下的條件：

- (1) 對自我有所了解，並能接納並肯定自己；
- (2) 具備穩定的情緒狀態，無長期感到焦慮或心理衝突的情形；
- (3) 樂於建立人際關係，並與他人和諧相處；
- (4) 樂在工作，並能展現自我的能力與長處；
- (5) 對現實生活環境有適當的認識，能面對並勇於解決問題。

心理從健康到異常沒有絕然的分野，只是程度上的不同。心理學家 Powell (n.d./1991) 提出心理適應五階段表，從正常到異常行為依程度分五階段，分述如下。

- 一、常態適應期：覺得心情舒暢，即使生活中有一些小壓力，也能順利解除。
- 二、緊急應變期：在工作、人際或遊樂中某一項有重大問題，個人面臨高度壓力狀態，在身心方面出現一些症狀，但是仍能維持正常的生活。
- 三、不良因應期：第二階段的壓力無法解除，以致長期處於精神壓力下，雖然能完成大部份的工作，但會出現神經質的行為、憂鬱的情緒、身體的不適。
- 四、精神官能症：問題已經嚴重到必須放棄責任、丟下工作，或是重新安排生活，個人覺得絕望、疲憊、出現輕微的妄想、人際疏離、身體也有明顯的疾病。
- 五、精神病：此時已精力耗竭，行為異常，喪失生活功能，必須接受專業醫療治療。其中第二及第三階段個體雖處於壓力狀態，但仍有自我覺察，能靠自己或社會支持來因應，

較符合本研究的範圍。

心理困擾 (psychological distress) 是一種主觀上的不愉快狀態心理可分成兩種形式的存在，一種是憂鬱 (depression)，其表現為哀傷、孤寂、絕望、無用、悲泣、希望死了算了、睡不著、士氣低落、覺得每一件事都很費力、覺得每一件事都做不好等。另一種是焦慮 (anxiety)，其表現為緊張、不安、擔憂、易怒、害怕等。憂鬱及焦慮均會以情緒不佳與身體不適來呈現 (Mirowsky & Ross, 1987)。它包含輕度至重度的情緒狀態、短暫和長期的時間型態，也涉及精神疾病的症狀和逆境時的正常情緒反應。憂鬱與焦慮各有二種主要成分：情緒不佳 (mood) 與身體不適 (malaise)。情緒不佳是一種負面的感覺，如因哀傷而憂鬱，或因擔憂而焦慮。身體不適是一種身體的狀況，如因憂鬱而無精打采 (listlessness) 或心神渙散 (distraction)、或因焦慮而身體功能失調 (如頭痛、胃痛、暈眩) 或不安。憂鬱與焦慮現象經常一起出現，一個人發生其中的一種現象時，另一個現象也會伴隨發生。憂鬱和焦慮是高度相關的，會感到憂鬱的人，也會感到焦慮。因為這個原因，研究人員常常把這兩種症狀合在一起探討，而不會刻意作區分。此外，除非研究者對身體疾病、傷害或住院治療影響心理困擾的方式有興趣，否則情緒不佳和身體不適的要素，通常也不需分類。另心理困擾亦指個體被一些負面的情緒狀態所圍繞，可能是短暫或是長期的，顯現的症狀包括「身體徵狀」，如覺得疲憊、無精打采、頭痛；「睡眠困難」如難以入睡、易醒或早醒；「焦慮不安」如無法享受生活、容易動怒、無故感到害怕與緊張；「心情低落」如悲傷、沮喪、憂鬱、認為自己沒有用，甚至有自殺的念頭 (Goldberg & William, 1988; Carney & Freedland, 2002; 呂永祥，

2003；徐秀慧，2008）。

綜合上述，研究者認為心理困擾係個體個人面臨高度壓力狀態，在身心方面出現一些症狀，無法運用個人的能力和社會支持獲致解決，內心充滿煩惱與痛苦，導致身心失衡。在生理方面出現失眠、身心症、不明原因疼痛等症狀；心理方面則是感到憂鬱、焦慮、憤怒、沮喪等情緒。在社會功能、人際相處或休閒娛樂中有一項功能受損，日常生活受到一些干擾。

貳、心理困擾的來源

心理困擾即是當個人感覺環境所要求與自己能力無法平衡時，或受到威脅，其個人與環境之間的關係便產生了壓力（Lazarus & Folkman，1984）。壓力的來源包含了心裡、生理，也可能是生活上的改變，人與人之間的相處，或者是社會環境的巨變，生理部分 Selye（1956）提出「一般適應症候群」，說明個體遇到壓力後三個反應歷程：警覺期、抗拒期、耗竭期；心理部分包括認知功能的減弱和負面的情緒，如恐懼、憤怒、焦慮、憂鬱等（張春興，2002），其中挫折、衝突是這些因素中重要的兩項（張春興，2002；鄧明宇、李介至、鄭鳳君，2007）。

普通人在受到某種壓力源後，會增加其個人的抗壓程度。許多人會以個人內在的能力與經驗，以及外在的社會支持，去面對壓力的要求，甚至激發個人潛能，在面對壓力時能成長並獲得成就感，然而，如果無法因應這樣的壓力源，或長期處於超過個體能力，表現無助的狀態，除了導致生理失調，也將可能造成心理困擾，進而產生心理疾病。患嚴重精神疾病者在發病前，都經歷過某種壓力源

(羅皓誠，2001；Nairne，2005)，若未妥善處置，將進而產生心理上的困擾，甚而有精神疾病的出現。

參、心理困擾的理論

精神分析論的主要學者以 Freud 為代表，他認為：個體經常必須面對本我、自我與超我三者之間的衝突與拉扯，若個體能取得平衡，便是心理健康的表現（朱敬先，1992）。

Erickson 提出了心理社會發展階段論，他將發展歷程分為八個階段，認為個體終其一生都在面對不同的發展危機，若個體在面對危機時能夠調適自我、解決危機，便能發展出正向的適應能力，有助於個體健康人格之形成。在 Erickson 的社會發展階段論中，青少年所面臨的危機，其主要來源有三：(1) 青少年因生理的改變而產生性衝動，又可能因為於社會規範而羞於啟齒，形成困惑與壓力；(2) 學校的課業帶來壓力，且對未來的方向感到迷惘；(3) 在生活各方面多了許多自主的能力，卻缺乏價值判斷標準。而要解決該危機，個體必須進行自我統合，統合的面向有六：(1) 身體形貌；(2) 重要他人的期許；(3) 過去的成敗經驗；(4) 當下的適應情形；(5) 現實生活中的限制；(6) 對未來的展望（張春興，1991）。

特質論的學者 Allport 認為心理健康的個體，能夠展現以下的特質：(1) 個體能對自身有客觀的認識，並自我悅納；(2) 能適當的處理情緒；(3) 從事有價值的工作；(4) 能接受不同形式的滿足與挫折；(5) 對於環境有現實的知覺；(6) 擁有良好的社會關係與支持；(7) 能夠把握當下；(8) 生活中具有目標與理想；(9) 具有統整的人生觀（黃堅厚，1999）。

社會學習論由 Bandura 所提出，他認為 Skinner 學派過度強調後果對於後續行為的影響。他的理論指出個人、行為與環境三者交互影響，個體能夠主動控制自己的行為，並且有學習的潛能，且特別強調楷模的學習。除了靠個體自我調節的能力之外，重要他人是否了解個體並適時提醒、關懷、楷模的學習等等，都能促進個體正向適應，並獲得身心的健康（張文哲譯，2005；洪莉惠，2011）。

人本主義的主要代表學者為 Marslow 和 Rogers。Marslow 提出需求層次理論，其中成長需求中的最高層次，即為自我實現（self-actualization）的需求，自我實現指的是個體實現所有的人生理想，在精神上達到真、善、美合一的境界。達到自我實現境界的個體，便有良好的心理健康，他們通常都擁有獨立的性格、自然的情緒反應、具有高度的創造力、有較高的自我認同，對他人的評價也較正面（張春興，1996）。

Rogers 則受到現象學的影響，認為心理健康的個體是充分發揮自我功能的人，能樂意對各類經驗開放，有著彈性的生活型態，並且有高度的創造性；他們具有高度的自主性，相信並忠於自我的感受（張秋蘭，2000）。

肆、自我效能與心理困擾

自我效能（self-efficacy）依據 Bandura（1986）的定義，係指個體對於自己能否成功執行並達成任務的一種信念及能力判斷，亦即個人對自己從事某種工作所具能力，以及對該工作可能做到的地步的一種主觀評價（張春興，2002）。Egan（2002/鍾瑞麗譯，2004）在「助人的歷程與技巧：有效能的助人者」一書中提及，高自我效能

的案主會做出比較大膽的選擇，從適合的目標走向高標準的目標；書中並將「高自我期待：案主自我效能」列於「協助案主決定他們所需要的和所想要的」階段，認為諮商員可以協助高自我效能的案主，增進對「我願意為想要的東西付出什麼代價」做出承諾。

這種信念或能力判斷會影響個人任務選擇、努力及堅持程度，並影響自己的情緒思考與反應，對於個人行為的改變與預測有很大的作用。所以對某項工作擁有高自我效能的個人，會較主動積極地參與或進行可以完成該項工作的行動，並且可以長久地持續該項行動。自我效能對個體的影響，包括有做決策、努力程度、思考模式、面對困難時的堅持韌性，以及面對挫折時的情緒反應，因而低自我效能對於個體在面臨抉擇時，往往造成不良的影響，而產生心理困擾。此外，自我效能對個體在對任務成敗的歸因上有所影響，擁有較高自我效能，即使遭受失敗仍會歸因於努力不足或方法有誤；相反地，低自我效能者將容易一切歸因於個人能力不足（Heller, 1986）。總體來說，自我效能可通過個體的選擇、認知、動機、情感四種中介來發揮其主體作用（王婉玲，2006）（一）選擇過程：自我效能影響到個體對環境及行為活動方式的選擇，同時這些選擇又會反過來影響個體某些能力的發展。（二）認知過程：自我效能以各種方式對認知過程產生影響，如目標設置、歸因方式等。（三）動機過程：個體在行為過程當中的努力程度，以及面臨困難時的持久性和耐力，都受到自我效能的影響。（四）情緒過程：自我效能會影響個體在面臨緊張事件時的心理情緒狀態、焦慮及抑鬱程度等。

簡言之，自我效能愈高者，對於完成工作或任務具有較高的的自信，亦將會影響個體付出努力的意願與面對困難時的態度，以及

對選擇之堅持度，維持心理健康的狀態，降低心理困擾（張嘉怡，2012）。

伍、社會支持與心理困擾

人類是社會性的群居動物，生活上不可避免的會與人群有頻繁的接觸，社會關係於是乎產生，社會支持是指個人在日常生活中或面臨具有壓力的社會情境時，其家人、朋友、鄰居及師長所能提供的各種不同形式的援助與支持（Caplan，1974）。個人在社會體系中受到關心、尊重和幫助可以協助減輕壓力、解決問題或增強自我因應能力（戴嘉南，1993）。

部分學者認為社會支持強調人與人之間的互動。國外學者 Thoits（1986）定義社會支持是重要他人提供的協助（曾麗華，2005）；社會支持也可以說是個體與周遭環繞的他人間潛在的支持與援助（周玉慧、黃宗堅、謝雨生，2004）；吳宗立（1993）也強調社會支持需要有穩定的人際關係為基礎。

翁振益和林若慧（2006）對觀光產業的研究也提及社會支持使員工感知與接收生活周遭的人所表示的關懷或協助。因此社會支持可視為是壓力的緩衝器（Folkman & Lazarus，1980；Folkman、Lazarus、Dunkel-Schetter、DeLongis、& Grune，1986；Liu，1996；邱文彬，2001；黃寶園，2004）。熊英君（2007）則指出社會支持的功用在於讓當事人感受身心的支持力量，在壓力情境下可減輕壓力事件對生活的影響，減少或預防危機的發生，也能增強個人處理壓力的能力，提供解決的方式，幫助其維持個體自我的身心健康。社會支持對個

體在生理和心理方面具有穩定情緒、增廣認知以及解決實質困境等三種功能（劉妙真，2004）。

Thoit（1986）提出社會支持可具有三項功能：（一）減輕壓力對個體的威脅性：由認知上改變壓力的看法。（二）提供情緒上的支持：如同情、了解、關懷、鼓勵或歸屬感。（三）實質上的協助：如行動支援、經濟上支持、需求的協助。

社會支持為他人對個體所提供的愛、關心、鼓勵與保證，表達尊重與贊成，傾聽受試者的感覺與所關心的事物。因此，「社會支持」是人與人相對施與受的表現，而且適時的協助，不但可以緩解生活上的壓力，更可以調節個人情緒的發洩，對人際關係也有直接的助益，對於個人身心均有正向的支持效果（Daley & Hammen，2002）。因此，社會支持無論在消極或積極面，均具有增強適應生活與減輕壓力的功能。而社會支持包含範圍之廣，對於直接或間接影響個人精神與物質的發展，都是多元與多面向的，主要都是為了藉由他人的協助與支持，使生活能順利進行。

綜合以上論述發現，社會支持是個人在人際互動和資源交換中與重要他人的正向關係，可以藉此得到實質的經濟物資協助、訊息及知識的取得或抽象的情感、地位、評價、自尊、信念或動機等等的維護，能緩解個體所承受的壓力，增加幸福感，進而促進身心健康，甚至得到資助、資源或是資訊來解決當下之困境。藉此可解決個人的困境和有效緩衝個人的壓力，並幫助個人對抗壓力，減輕壓力帶來的不良影響，進而使個體產生新活力面對未來更多的挑戰，減少心理困擾的產生。

第二節 諮商輔導

壹、諮商輔導義涵

一、諮商輔導的定義

諮商輔導係一種以會談或溝通的形式，應用各種行為科學的知識，包括認知(cognitive)、情感(affective)與行為(behavioral)的技巧、策略，對於案主於內在情緒、人際關係、生活環境等方面的困擾給予幫助，使其認清問題的本質，並採取實際、有效的行動以解決其困擾的一個過程（余儀呈及蔡世滋，1991）。亦指透過一個有系統的計劃程序，對個體或團體進行晤談（interview）或溝通技巧，尋找個案問題所在並提出解決方法，以改變或改善個案行為的處置方式，其目的是幫助有困擾的個人或團體。諮商輔導嚴格來說包含：「諮商」與「輔導」兩種，然而這也有不同的名詞定義。諮商提供協助給被諮商的人，使被諮商者能從這過程中能尋找到解決生活挫折的力量。所謂諮商(counseling)是一種專門的技術，根據心理學與社會學的研究為基礎，建立系統的理論，以提供各種助力使個人能更有效的順應他自己或環境（陳瑞女林，2005）。

諮商輔導是一種過程，在這個過程中，一位受專業訓練的輔導員，致力與當事人建立一個具治療功能的互動關係，來協助對方認識自己、接納自己，進而欣賞自己，以致可以克服成長的障礙，充分發揮個人的潛能，使人生有統合並豐富的發展，邁向自我實現。多年以來學者紛紛為輔導作出定義，其中最具影響力的首推 Rogers 的說法，他認為：「輔導是一個過程，期間輔導者與當事人的關係能給予後者一種穩定的安全感，使其

可以從容的開放自己甚至可以正視自己過去曾經否定的經驗，然後把那些經驗融合於已經轉變的自己並做出統合」(林孟平，1990)。

Martin 根據 Carl Rogers 理論，將諮商輔導定義為：諮商輔導是重視建構行為以及人格的改變，而這樣的改變必須透過，案主信任諮商人員的信任關係而來。諮商員提供溫暖及正向、接納與同理心給予案主，而幫助人們自助 (Herbert, 1989)。心理諮商是一種對個人提供面對面的特殊關係，諮商員係協助個人瞭解與分析所屬的感覺、所處的狀況、事件及對應行為。而諮商工作的實務工作者，必須愈來愈頻繁的與社會工作者、醫師、心理學家以及其他的教育工作者去組成一個團隊工作，給予個案更多的協助 (Kurtz et al., 1954)。

國內學者張春興 (1992) 將諮商輔導一詞可由下列兩個不同的觀點來界定：(一) 諮商可視為輔導的歷程。持此觀點者認為諮商是一個教育或學習的歷程。(二) 諮商可視為心理治療的歷程。本研究採取第二個觀點，將諮商視為心理治療的歷程。持此觀點者將諮商視為再教育或習慣矯治的歷程，在此歷程中，受過專業訓練的諮商員，運用其專業知能，對生活適應困難或心理失常者給予適當的幫助，使之改正不良習慣，重建態度人格從而恢復健康的人生。

二、諮商輔導的特質

按照心理諮商醫學理論，諮商是一種運用專業的知識與溝通技能，對當事人進行符合倫理規範的互動歷程，以協助當事人解決問題並提昇其生活適應能力 (邱德才，2001)。實質上，

諮商具有關懷、覺察、改變等三種功能。諮商工作人員透過對當事人的主觀反應（認知、行為與情緒）與外在情境（如失落、傷害、衝突、挫折、意外、災害等）的問題概念化後，建立諮商的互動關係，進行策略運用，診斷與處置當事人的問題。綜合而言，「諮商輔導」的特質包括下列數項：

（一）諮商是一種專業關係。

受過專業訓練的諮商師（counselor）需與受輔者（client）建立良好的助人關係（helping relationship），是受輔者能感到溫暖、信任和瞭解與尊重。

（二）強調諮商技巧的運用。

諮商師根據受輔者的問題及諮商歷程的推展，運用適當的諮商技巧（counseling skills），促使受輔者更瞭解自己、面對問題，並解決問題。

（三）協助受輔者發展自我能力。

諮商的目的在協助受輔者自我探索、自我接納、自我肯定與自我實現，並在諮商過程中學習解決問題的策略和技巧，以解決自己的問題。

（四）受輔者的自主和選擇。

諮商師尊重受輔者的自主性，相信受輔者在發展出自我能力、面對問題之後，即能為自己的生活做出最好的選擇，並負起選擇的責任。

（五）促成受輔者的改變。

諮商的最終目的在促成受輔者產生認知、情緒、行為上的改變，能為自己締造更好的生活

貳、諮商輔導需求

隨著時代變遷、科技不斷進步，人類擁有越來越多的知識與文明，但隨之而來的，也是更多的挑戰與壓力。當人們面臨一些本身能力不足以應付的事情而置身於壓力情境中時，個人就有經外界環境的催加作用產生的外顯求助行為，心理學家與社會學家也關心壓力與調適的課題，將求助當作是個體一種因應問題的一種方法。諮商輔導需求正是個體尋求協助的行為之一，而此需求，可說是個體想要解決或達成某一目標的衝動，此目標可能來自身心所欲，也可能是為了滿足個體某種不足的狀態（陳瑞琳，2005）。

一、諮商輔導需求的面向

Robbins 認為需求是一個多元的概念，包括三個方面（陳幸玉，1994）：

（一）需求的狀況

人性的需求是一種內在驅力的影響而產生的行為，如：為了克服匱乏、不足、滿足內在的動機或目標期望等。

（二）需求的動力

表示需求是一種改善需要的動態過程，由緊張或興奮、動機、目標、滿足及新生力五者，不斷循環，而使個體的需求不斷的提昇，不斷的獲得改善。

（三）需求的向度

Robbins 認為需求的向度有四：1.來源：可能是天生的，如：生理上的需求；也可能是後天的，如：文化或經濟需求。2.類型：有生理的、心理的、社會的、個體的

及與生俱來的需求等五類。3.強度：可由基本的驅力到極端的受剝奪的程度，如：飢餓的生理需求至安全滿足的需求。4.社會範圍：包括個別、團體機構、社區及整個社會中全體的需求。

二、替代役役男諮商輔導需求

中華民國憲法第 20 條規定：人民有依法律服兵役之義務。另依兵役法第 1 條規定：中華民國男子依法皆有服兵役之義務。因此，凡具有中華民國國籍之男子，於年屆兵役年齡時均應履行兵役義務，並依兵役相關法規接受徵兵處理。諮商輔導需求是替代役役男處於實際狀態與目標狀態有所差距時，心理求助的一種需求狀況；其需求的內在動機是為了能夠使個人或事件獲得解決與改善；其需求的向度則因個人差異而有不同的需求。透過諮商輔導系統的協助，替代役役男可以發現問題，並找到解決問題的方法。

服役所需要適應的課題很多，其適應的課題包括有生理性、社會性以及心理性的課題，面對基礎訓練與管理制度時，容易發生適應上的困擾，表現出焦慮、失眠、無法專心、坐立難安、惶恐、昏沉、悲觀、自卑、慮病、記憶減退、憂鬱、緊張性頭痛與胃痛等現象；有部分人會因內心壓力達到難以負荷的嚴重適應不良者，產生極度抑鬱、沮喪、敵意、衝突、強迫性觀念與行為、妄想意識及精神症狀等情況；當無法排解壓力，可能產生自我傷害行為，更嚴重者導致自殺行為（趙中先，2004）。依據內政部役政署替代役役男輔導需求調查發現，替代役役男於服役期間有下列諮商輔導需求；

- (一) 情緒失衡：控制及管理自我情緒問題。
- (二) 適應不良：適應環境能力及調適問題。
- (三) 人際關係：人際互動、交友問題。
- (四) 情感問題：兩性交往及性方面問題。
- (五) 家庭婚姻：家人溝通、相處及經濟問題。
- (六) 自我傷害：曾有自傷行為及自傷意念。
- (七) 精神疾病：精神狀況不佳影響社會功能。
- (八) 行為偏差：曾有違反規定之行為。
- (九) 生涯規劃：性向、興趣及未來前途方面困擾。

了解替代役役男求助需求，有助於針對替代役役男的服役困境，提供更多實質上的了解與幫助，協助其改善身心狀況及服勤適應能力，健康平安服役。

參、諮商輔導成效

諮商輔導係一種以會談或溝通的形式，應用各種行為科學的知識，包括認知 (cognitive)、情感 (affective) 與行為 (behavioral) 的技巧、策略，對於個案的內在情緒、人際關係、生活環境等方面的困擾給予幫助，使其認清問題的本質，並採取實際、有效的行動以解決其困擾的一個過程 (余儀呈、蔡世滋，1991)。

一、諮商輔導的目的

諮商的目的，由諮商過程而言可概分為立即性之目的，既於該次諮商希望達到之諮商目的；及終極性目的，及整個諮商過程完成後的目的。另於消極及積極面而言，包括消極性的解決問題，及積極性的預防問題。亦有發展性觀點即激發來談者

之潛能開發。歸納各學者有關諮商目標可歸納下列六種（張德聰、黃正旭、黃素菲，2001）。

- （一）行為改變：即來談者朝向正向行為改變。
- （二）心身健康：即增進來談者的心身健康，包括了解自我及自我功能。
- （三）問題解決：即與來談者共同努力消除其問題或困擾之程度。
- （四）資源運用：能善用其週遭或社會之資源協助其適應生活。
- （五）因應環境：有效因應其所處的環境，包括對週遭之人、事及環境的因應。
- （六）生涯發展：包括生涯規劃及生涯抉擇（張德聰、黃正旭、黃素菲 2001）。

二、諮商輔導的功能

透過諮商輔導系統的協助，個體可以發現問題，並找到解決問題的方法。綜合中外學者對輔導功能的歸納如下（張德聰、黃正旭、黃素菲 2001）：

- （一）了解的功能：協助來談者能知己、知人、知時、知境、知止(目標)，已發展其諮商之近、中及遠程目標。
- （二）成長的功能：協助來談者能逐漸發展出對問題了解層面的多元化。在探索自我、探索世界中擴大眼界，於自我悅納及接納世界中，突破自我疆界的執著並跳脫自我設限，自我肯定、自我突破，進而發展潛能及自我實現皆為自我成長的歷程。
- （三）抉擇的功能：於人生中必須面對不斷之抉擇，於諮商中

探索來談者對自己之各項衝突或助力及阻力中，學習抉擇對自己有利之抉擇，亦可類化運用在生活中，增加抉擇之能力。

- (四) 情緒支持功能：於諮商中諮商員之專業態度如同理心、關懷、溫暖、尊重及真誠，使來談者之情緒得到支持，自然的表露紓洩。
- (五) 提供諮商或資訊提供功能：諮商中諮商員藉由專業之診斷引導來談者循序漸進、抽絲剝繭由提供諮商或資訊提供，使其擴大眼界，引導其跳脫執著。
- (六) 問題澄清的功能：諮商中諮商員引導來談者客觀並多元層面的澄清其困惑。
- (七) 問題解決的功能：諮商員針對來談者之問題，運用諮商方法，與來談者共謀良策，落實於行動，追蹤評估，以及協助來談者解決問題。
- (八) 轉介的功能：諮商員對於超乎自己專業服務之範圍之個案，於機構服務專業及程序下接受督導並誠心轉請專家或適當的轉介其他適合的輔導機構。使來談者接受妥善的轉介服務。
- (九) 預防的功能：諮商的重要目的之一即預防甚於治療，因此如何防止來談者重蹈覆轍，或避免來談者問題惡化，使其問題未發生前即可預防，為諮商重要功能之一。
- (十) 助人專業團隊合作功能：諮商中不僅需要諮商員與來談者之共同努力，來談者問題有關之重要關鍵人如青少年問題諮商中，父母、師長及青少年之同儕；兩性交往問

題中之異性朋友，婚姻問題中之配偶皆須共同努力。而諮商員之機構專業督導、與問題有關之相關專業人員或機構，如學校、社區之社工員、社區之社政機構、心理衛生、諮商輔導機構皆須共同協商，共同努力(張德聰、黃正旭、黃素菲 2001)。

綜合以上所述諮商輔導目的及功能，諮商輔導成效是指在諮商輔導過程後個案所產生的改變，包括：認知、情感及行為等層面。本研究所指的諮商輔導成效是根據內政部役政署委託中正大學編製的「替代役役男身心狀態量表」中之得分為依據。

第三節 諮商輔導理論與技術

目前已發展的諮商輔導理論學派已多達百種。Corey (2009) 建議，諮商工作者可從學習一種貼近自身性格之理論取向開始，逐漸熟悉其主要概念與實務作法。Corey 同時提醒諮商工作者透過學習與瞭解各個理論學派，以及對自我風格的掌握，可以彈性、靈活地運用不同理論學派，形成一個符合自我風格與應用價值的折衷或整合取向。林家興 (2014) 針對台灣的諮商心理師執業現況調查發現，諮商心理師執行心理諮商時傾向使用的理論取向依序為：折衷或整合取向、心理分析取向、認知行為取向，以及人本心理學取向。每個諮商理論取向中亦包含各個學派的治療方法，以下將以 Corey (2009)《諮商與心理治療：理論與實務》整理各諮商學派之內容，針對目前臺灣常使用的諮商理論取向與治療方法作探討。

壹、心理分析取向

心理分析取向的心理諮商著重在協助個案覺察問題以獲得領悟，其常見的治療學派有精神分析治療學派、阿德勒學派。

一、精神分析治療學派

此學派創始人為西格蒙德·佛洛伊德 (Sigmund Freud, 1856—1939)，為奧地利神經醫學博士。精神分析治療學派的哲學觀認為個體受到性與攻擊的本能控制，主張潛意識 (unconscious) 為人格的主要動力，防衛機轉 (defensive mechanism) 為潛意識的運作 (Freud, 1949)。此學派常以「自由聯想 (free association)」、「詮釋 (interpretation)」、「夢的解析 (dream analysis)」（Freud, 1955）、「阻抗與移情作用的分析」作為諮商技巧。其工作目標

是藉由分析潛意識使個案的潛意識意識化，深入探索過去，對自我有更高的洞察與覺察，進而達到解決內在衝突、重建人格的目標，促使個案進行修通（working-through）。

二、阿德勒學派

此學派創始人為阿爾弗雷德·阿德勒（Alfred Adler，1870—1937），為奧地利眼科與內科醫師，其原本與 Freud 皆為精神分析學派的主要成員，後其理念與 Freud 不同，捨棄原本的觀點，開創個體心理學（Individual Psychology）。阿德勒學派強調人格的統一性，主張須從整體、全面的觀點來看，才能對人有所了解（Carlson & Englar-Carlson, 2008）；人具目的導向（Sherman & Dinkmeyer, 1987），其行為的動力來自於追求卓越與生活型態。有趣的是，阿德勒學派也重視家庭的出生序（birth order）與手足關係，其認為於不同順序出生的手足，會產生不同的心理位置（Alder, 1958）。此學派常使用「家庭星座」、「早期回憶」、「統整與摘要」的方式探索個案的心理動力，鼓勵個案內省與自我覺察，進而達到重新定向的治療目標（Milliren et al., 2007）。

貳、認知行為取向

認知行為取向的心理諮商包含認知治療和行為治療，認知治療取向著重於協助個案修正非理性與不適應的觀念和想法，行為治療取向著重於協助個案改變不適應的問題行為。常見的認知行為取向諮商學派包含行為治療學派、理情治療學派、現實治療學派。

一、行為治療學派

此學派的代表人物為史金納（B. F. Skinner，1904—1990）

與亞伯特•班度拉 (Albert Bandura, 1925—)。Skinner 為哈佛大學心理學教授，是著名行為主義代言人，被譽為行為取向的心理學之父；Bandura 為史丹佛大學臨床心理學教授，為著名「社會認知理論 (social cognitive theory)」的建構學者。行為治療學派的哲學觀主張以系統性、結構性的方法來從事心理諮商工作，不去分析歷史性的「決定因素」，而是處理個案當前的問題，強調「此時此刻 (here and now)」的概念 (Spiegler & Guevremont, 2003)。行為治療學派常看到的行為修正技術為「操作制約技術 (operational conditioning)」、「放鬆訓練技巧 (relaxation)」、「系統減敏感法 (systematic desensitization)」、「洪水法 (flooding)」、「社交技巧訓練 (social skills training)」等等 (Kazdin, 2001; Miltenberger, 2008)，其治療方向是增加個案的個人選擇，並創造新的學習條件。值得一提的是，行為治療學派強調個案應扮演主動的角色，而諮商工作者則是協助個案訂定治療目標，以行為修正技術達到雙方的治療目標 (Corey, 2009)。

二、理情治療學派

此學派創始人為阿爾伯特•艾利斯 (Albert Ellis, 1913—2007)，其為美國臨床心理學家。理情治療學派強調個案面對事件，有許多理性或非理性的思考和想法，這些都是自然產生的，而情緒則是伴隨著這些思考和想法而來 (Ellis, 2002)。因此，此學派認為個案的適應問題或困擾來自於其有對事件的非理性信念，難以調整其對事件的想法。例如常見的非理性信念為「我應該要被周圍的每一個人所愛」、「我一定要非常能幹、完美及成功，才會有價值」等等。理情治療學派的諮商工作者主要透

過瞭解造成個案適應問題或困擾背後的「前置事件 (activating event)」、「信念 (belief)」、「情緒或行為結果 (consequence)」後，以調整個案的非理性信念—常見的調整技巧為「面質 (disputation)」個案—挑戰個案堅定、固著的非理性想法，使之動搖，進而有機會產生或修正成較為合理或適應性的想法 (Ellis, 2002)。

三、現實治療學派

此學派創始人為威廉·葛拉瑟 (William Glasser, 1925—2013)，其身分兼具美國臨床心理學家及精神科醫師。現實治療學派立基於「抉擇理論 (choice theory)」，該理論假設人一出生即有生存、愛與隸屬、權力、自由及快樂的五個需求，且這些需求驅動著所有的生活，人的腦部功能則持續的監控自己的感受，以決定該做出哪些努力來滿足這些需求 (Glasser 2001, 2003, 2005)。因此，現實治療學派認為人的行為都是被選擇成滿足以上的需求，但上述的五種需求，可能有部分是相互衝突的 (例如自由與權力)，因此現實治療學派不只強調選擇適當的行為滿足需求，還要求個案學習如何面對各需求間的衝突。現實治療學派將個案的問題聚焦於當下，強調個案選擇行為的責任，並以 WDEP 系統—需求 (want)、行動 (doing)、評估 (evaluation)、計劃 (plan)—協助個案探索其需要，找到並評估自己有可能做到的事，進而為改善困境而訂定各種計畫 (Wubbolding, 2007; Wubbolding et al., 1998, 2004)。

參、人本心理學取向

人本心理學取向的心理諮商著重於協助個案發掘潛能，達到自我成長的目標。常見的諮商學派有存在主義治療學派、個人中心治療學派、完形治療學派。

一、存在主義治療學派

存在主義治療學派比較像是一種思考的方式，為影響諮商師進行治療實務的哲學觀，而非特定的治療工作模式，也未擁有特定的治療技術（Russell, 2007）。存在主義治療學派深受許多學者影響，例如維克多·弗蘭克（Viktor Emil Frankl, 1905—1997）發展意義治療法（logotherapy），意指「透過意義來治療」，也就是激勵個案透過生活中的事件（例如努力、工作、愛）來找到活著的意義與目的；羅洛·梅（Rollo May, 1909—1994）則認為存在需要勇氣，人的選擇會決定其成為什麼樣的人（Gould, 1993）。歐文·亞隆（Irvin Yalom, 1931—）則發展出一套存在主義取向的心理治療，將其定義為「聚焦、關注於植基在個人存在的一種動力的治療方式」，而治療的焦點在於「死亡」、「自由和責任」、「存在的孤獨」、「無意義感」四個人類的終極關懷上（Yalom, 1980）。此學派的哲學觀闡述人類存在的意義從未固定，且永遠不會固定，恆常處於一個轉換、蛻變、發展及成為的狀態，也就是不斷地發現自己的存在，並賦予存在新的意涵。此學派應用在心理諮商時，治療目標為協助個案邁向真誠，面對焦慮與不自由，選擇一個更真誠且是自己希望成為的樣子來過生活（Bugental, 1990）。

二、個人中心治療學派

此學派的基礎概念來自於人本主義心理學，而卡爾·羅傑斯（Carl Ransom Rogers，1902—1987）為人本主義心理學的代表人物，其基本假設是人在本質上是可以信任的，意即人們擁有自我了解以及自我解決問題的潛能，在真誠、關懷、不帶評價的理解等治療環境中，個案不需要諮商工作者指導性的介入，就能靠著自己達到自我成長的目標（Rogers, 1987）。因此個人中心治療學派的諮商工作者需要具備「一致性」、「無條件正向關懷」、「正確同理的了解」等特質，並將諮商焦點放在「人」上面，而非個案當下所面臨的問題。因此，治療目標不只是解決個案的問題，應該更進一步在其成長的道路上幫助他，使個案能夠更適當地處理目前及將來所面臨到的問題（Rogers, 1977）。

三、完形治療學派

此學派立基在存在／現象學取向及歷程導向，由弗里茨·皮爾斯（Frederick Perls，1893—1970）與蘿拉·皮爾斯（Laura Perls，1905—1990）夫婦創立與發展。完形治療學派的哲學觀主張個案必須自己去處理自己的生命議題，因此諮商工作者以協助個案逐步移除環境支持轉而成為自我支持，並協助個案從已被屏除的部分自我，重新整合納入人格之中（Perls, 1969）。完形治療學派發展出許多有效的諮商技術，例如「空椅法（empty-chair technique）」、「倒轉技術」、「誇大練習」、「夢的經驗重現」等方式，為幫助個案充分覺察、體驗內在衝突，解決個案的不一致性及兩極化的問題、修通完成未竟事物、僵局的阻礙（Jacobs, 1989; Yontef, 1993）。

第四節 替代役役男心理困擾與諮商輔導機制

壹、替代役役男心理困擾

替代役役男係來自社會各階層，與時下年輕族群一樣，會遭遇到感情挫折、人際關係、心理困擾、憂鬱情緒等問題，因而導致偏差行為或不適應服勤環境而擅離職役的情形，進而影響其身心健康及服勤適應能力，時有所見。遭受問題困擾的替代役役男如果沒有獲得適當的協助以調整其身心狀況與認知功能，其不僅無法順利完成服役任務與義務，更會造成服勤單位的困擾及國家社會人力資源損失，日後即使離開服役單位進入社會，也可能成為社會問題與負擔，增加社會成本支出（鄭瑞隆、蔡宗晃，2006）。

役政署分析 2013 年至 2015 年心理困擾轉介諮商的替代役男問題類型資料顯示，情緒失衡、適應不良、自我傷害及精神疾病均為每年列管役男轉介諮商的重要原因（如表 2-1）；另發現因適應不良轉介的原因有逐年增加的趨勢（2013 年 13% 至 2015 年增加至 18%）。

表 二-1 2013-2015 年心理困擾轉介諮商役男問題類型統計表

項目別	2013 年		2014 年		2015 年	
	人次	百分比	人次	百分比	人次	百分比
列管人數	232		248		267	
個案問題類型						
情緒失衡	133	23%	165	20%	195	23%
適應不良	76	13%	132	16%	153	18%
人際關係	47	8%	66	8%	85	10%
情感問題	35	6%	58	7%	51	6%
家庭婚姻	58	10%	99	12%	93	11%
自我傷害	105	18%	157	19%	144	17%
精神疾病	76	13%	99	12%	85	10%
生理健康	27	5%	17	2%	17	2%
行為偏差	23	4%	33	4%	25	3%
合計	580	100%	826	100%	848	100%

說明：本表之個案問題類型係為多重項目，指個案同時有不同的問題。

服役所需要適應的課題很多，其適應的課題包括有生理性、社會性以及心理性的課題，面對基礎訓練與管理制度時，容易發生適應上的困擾，表現出焦慮、失眠、無法專心、坐立難安、惶恐、昏沉、悲觀、自卑、慮病、記憶減退、憂鬱、緊張性頭痛與胃痛等現象；有部分人會因內心壓力達到難以負荷的嚴重適應不良者，產生極度抑鬱、沮喪、敵意、衝突、強迫性觀念與行為、妄想意識及精神症狀等情況；當無法排解壓力，可能產生自我傷害行為，更嚴重者導致自殺行為（趙中先，2004）。

- 一、案例一：「小王在接受專業訓練時，有衝動性行為，作勢要打人，有幻聽及幻覺的狀況。經與家人瞭解小王在未服役前，即常在外打電動玩樂，家人很少注意到小王的身心狀況，直到小王服役時才發現小王有幻覺、幻聽等情況。」
- 二、案例二：「小李入營後完成替代役管理幹部訓練，即擔任分隊長職務，由於自身個性內向不太會和人交際，有時因做錯事被責罰後而不知所措，也不曉得如何跟長官反映，產生生理上的症狀-睡不著、食慾不振、緊張，愈緊張愈做不好，導致自己壓力過大，認為不適合擔任這個職位。」
- 三、案例三：「小張接受專業訓練時，突然心生恐懼，恐慌發作，看到人就心跳加快，有自殺的念頭；好幾天無法進食跟喝水，吃了就吐，身體狀況很虛弱，每到星期日一想到晚上就得收假回去，就恐懼感發作，小張頗為苦惱。」
- 四、案例四：「小陳欲與女友分手，因女友不希望分手，有想傷害自己的行為，小陳出手制止，並動手打了女友，女友驗傷提告，小陳認為這件事會影響其未來，加上對不起家人

的罪惡感，導致有燒炭的行為。」

以上案例可知，替代役役男的身心困擾與入營壓力、社會支持及個人的身心狀況是息息相關的（蔡文佩，1995）。有身心困擾的替代役役男，除了影響他們在服役時的表現外，也造成服勤單位管理難題。如役男於入營時能針對人格特質進行篩檢，以提早發現產生適應問題的人格，及早介入處遇，其能降低處理適應障礙役男的經濟、人力成本及精神負擔，也能協助役男在服役過程中學習面對壓力情境的正向評價，以達較佳的壓力因應（劉碧芳，2004）。

服役是男孩子人生階段重要歷程，也是犯罪者重要的「轉捩點」，犯罪問題的少年，在服役時表現得到認同，即有可能改變其行為（林志勇，2012）。記得曾有一位患有憂鬱症役男的媽媽充滿感謝的對我們說：「以前就發現孩子不對勁，但不曉得他患了憂鬱症，現在知道原因，也知道怎麼去對待他，很感謝您們」。建立輔導機制不僅僅是在早期發覺身心困擾或行為偏差的役男，及早介入協助，照顧役男的身心健康，減少服勤困擾外，也是在幫助役男的家庭面對困擾，解決社會問題。

貳、替代役役男諮商輔導機制

替代役役男係來自社會各階層，與時下年輕族群一樣，會遭遇到感情挫折、人際關係、心理困擾、憂鬱情緒等問題，導致偏差行為或不適應服勤環境而擅離職役的情形，進而影響其身心健康及服勤適應能力。鑑此，內政部役政署爰規劃建置替代役役男諮商輔導機制，制訂相關處理流程（如圖 2-1），當役男發生心理困擾，管理人員能有所依循並即時進行處遇，以協助替代役役男解決問題，改

善其身心狀況。替代役役男諮商輔導機制說明如下：

一、替代役役男輔導需求調查。

為使替代役役男家長參與役男輔導工作，避免自傷事件發生，請縣市政府於入營徵集前協助發送「替代役役男輔導需求調查表」，以利篩檢需關懷役男，提高預警功能。

對於家長填寫有狀況（有輕度困擾以上或特殊狀況者）役男，除由替代役訓練班即時掌握其狀況，另由工作人員電話聯繫役男家長，瞭解役男的困擾及需求，並告知家長後續關懷情形及心輔專線。前揭役男依其狀況分別施以下列的處遇方式（如圖 2-2）：

- （一）替代役役男身心狀況電腦適性測驗篩檢為高關懷個案，及調查表填寫有中度及重度困擾者（生理健康及生涯規劃項目除外）計，於基礎訓練期間，安排諮商師會談評估，經諮商師評估確認需要關懷個案，轉介委託之心理諮商專業機構進行諮商輔導。
- （二）具有生理健康問題者，將其輔導需求調查表放置於役籍資料袋，以供服勤單位管理人員注意其生理狀況。
- （三）具有輕度困擾或生涯規劃中、重度困擾之役男，經與家長聯繫，家長表示暫不需要諮商輔導，必要時再尋求轉介諮商服務。

二、新訓役男全面實施心理困擾程度電腦適性測驗。

為儘早發現有身心狀況之役男，以維護其身心健康，針對成功嶺基礎訓練役男全面實施心理困擾程度電腦適性測驗，篩檢出關懷個案，經諮商師評估確認需要關懷個案，即函文各需

用機關轉知服勤單位列管關懷並轉介心理諮商專業機構進行諮商輔導，以達早期發現及治療之效。

三、建置個案管理工作

經函文各需用機關需關懷個案、重大事故通報、擅離職役及各單位發現心理困擾役男者，皆列冊關懷輔導，由各服勤單位管理人員 mail 協談紀錄表至內政部役政署辦理轉介，由個案管理者先了解役男在服勤單位的適應情形及身心問題，聯絡專業諮商機構安排諮商師諮商，與家長溝通，並協助役男尋找資源及改善服勤態度，穩定役男身心狀況，諮商費用由內政部役政署負擔。

四、陪同轉介專業諮商機構諮商

為使替代役管理人員盡關懷及輔導之責，各單位身心困擾列管役男，轉介至服勤單位所在地之專業諮商地點進行個別心理諮商輔導時，規定每次諮商應由服勤單位管理人員陪同轉介諮商，以協助解決役男心理困擾，也讓役男了解管理人員關心及辛勞。

五、協助就醫治療或辦理停役

替代役役男經轉介專業機構評估身心狀況不佳者，則請服勤單位協助就醫住院治療；若其身心狀況經醫師評估已達停役標準者，則協助辦理停役，以利其療養。

六、解除列管

列管役男經諮商師評估結案後，經服勤單位持續關懷 1 個月後，服勤及身心狀況皆穩定者，服勤單位即可函報解除列管，並予以管理人員敘獎，以慰勉管理人員的辛勞。

七、轉介社區心理

對患有精神疾病之停（退）役役男，經徵詢役男同意（簽署同意書）協助轉介其戶籍地社區衛生中心尋求醫療照護。

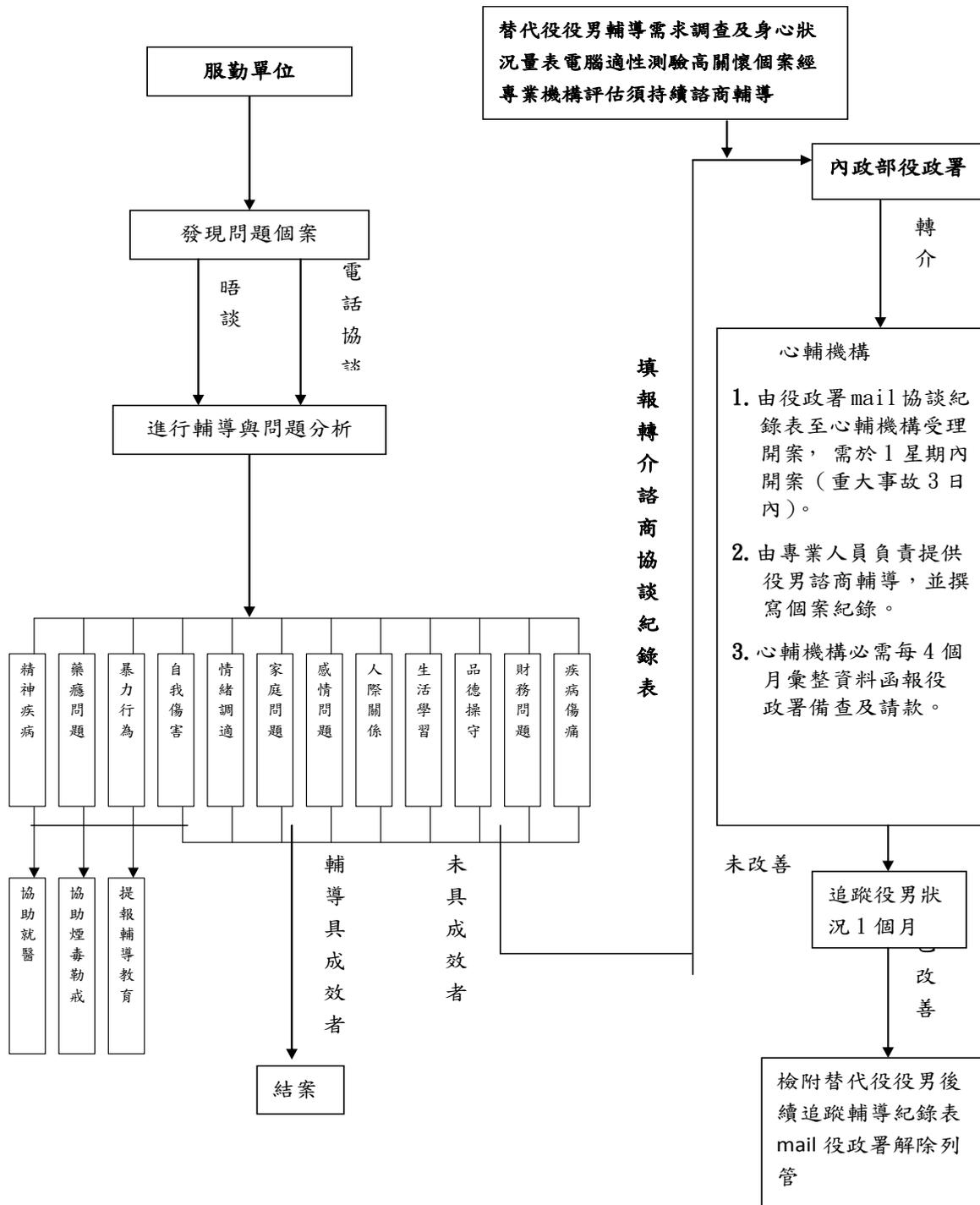


圖 二-1 替代役役男轉介心輔機構諮商輔導作業流程

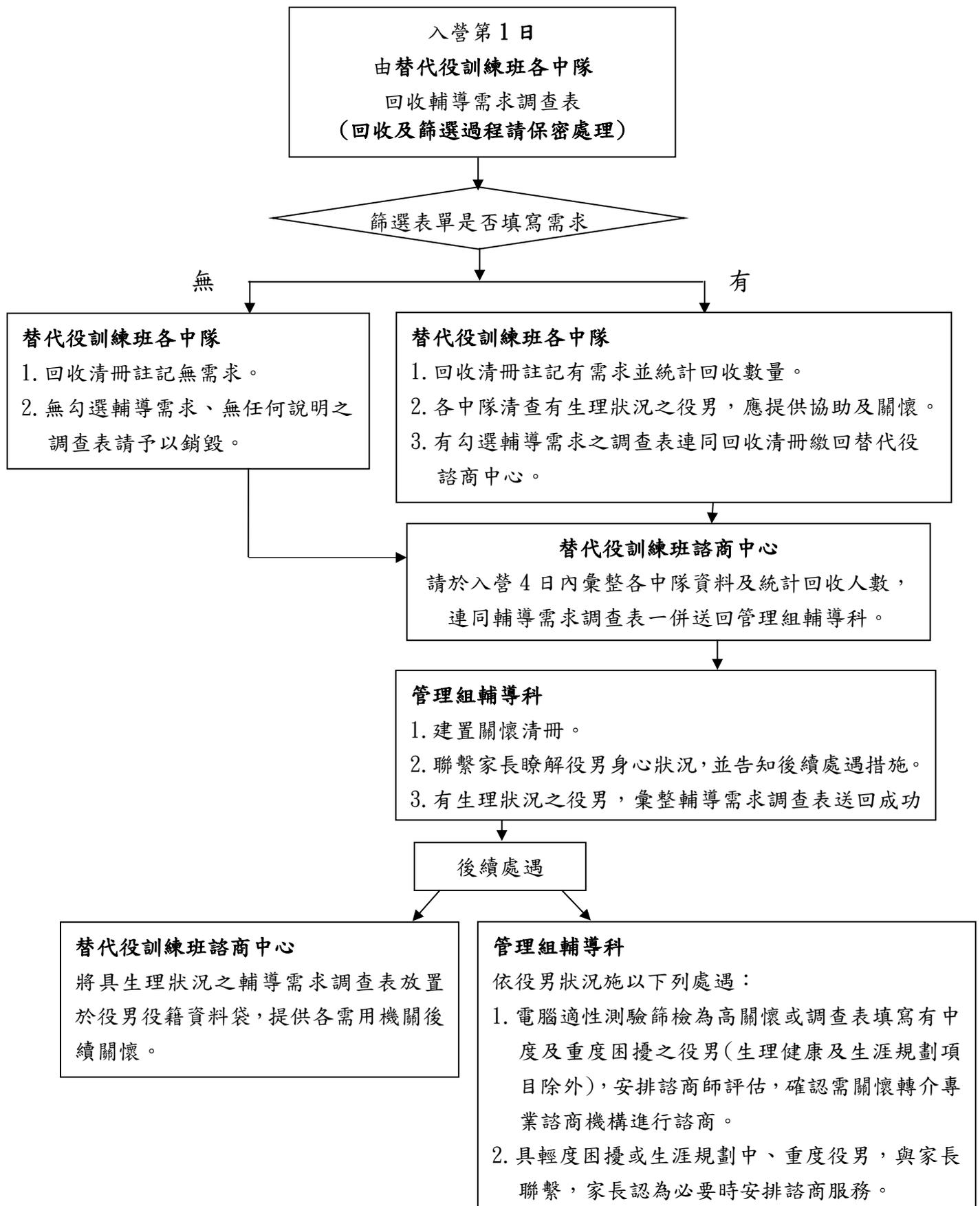


圖 二-2 替代役役男輔導需求調查作業程序

參、替代役役男身心狀況量表電腦適性測驗

編制替代役役男身心健康量表的原因是因為先前所使用的替代役役男檢測量表未必能完全達成有效篩選的需求，而且有版權昂貴與未來發展性不足的問題，有鑑於此內政部役政署於 2004 年委託國立中正大學王文中、楊士隆及翁嘉英等 3 位老師研發替代役役男身心健康量表，一方面提升診斷功能，更能降低成本，並兼顧未來進一步發展的需求（王文中、楊士隆及翁嘉英，2004）。

一、替代役役男心理困擾程度

本量表為四點自陳式電腦適性測驗量表，使用試題反應理論為試題的主要分析工具，而古典測驗理論(classical test theory) 用作輔助與比較的工具。量表題目共 90 題，均經過兩次專家審題，兩次的受測者預試篩選。在施測時可分三種測驗模式，傳統模式、簡短模式、適性模式。在傳統模式將施測完整的 90 題，可用於詳細的檢測；簡短模式代表將施測短式量表的題目；適性模式代表將以多向度適性化測驗來施測。

為了避免役男胡亂作答、說謊或特定的反應心向等通稱為填答異常的反應而干擾篩檢，因此本量表除了反向題與重複題之外，另外還會使用配適度分析來進行填答異常的篩檢。配適度分析的原理在於受測者根據其估計出來的症狀特質程度水準，對於不同難度的題目應有一種期望反應，簡單來說：如果有一個症狀很嚴重的受測者，卻在應該很容易就出現症狀上的題目，回答不具有這些症狀，那麼就代表他有可能在亂答、說謊、反應心向、不理解題意等異常反應。而以本量表來看，可以發現有許多人都在很特殊的量表上得高分，但這其實並不常見，因

此我們去檢測他的配適值就可以發現他的值是超過標準的，換句話說，這些特質很高的受測者，卻在很低閾值的題目回答沒有這些症狀，這表示受測者很可能在說謊或亂答；另外，即便受測者在許多向度上都出現 fit 值超過標準，仍有可能是受測者為了某些原因而故意偽裝出來的。整個檢測填答異常的機制如下：

(一) 重複題：用於偵測亂答反應。

作用機制：在作答過程中，呈現 2 至 3 題的重複題目（並不列入計分），如果有任一題差距大於 2 分（和相對應題目的得分相減），須在電腦上給予警告，告知勿亂答。如果持續發現亂答反應（也就是全部重複問題都發生這種現象），則給予此位役男一個填答異常分數 1 分。

(二) 反向題：用來偵測亂答，反應心向。

作用機制：在作答過程中，呈現 2 至 3 題的反向題目（並不列入計分），檢查方式為正向題得分和反向題得分相比較，原則上應該要有所差異，如果太接近則代表反應有問題。

如果 2 至 3 題的反向題全被標記為異常，則代表可能是亂答或反應心向，此時給予一個填答異常分數 1 分。但此部分並不在適性流程中執行，因為反向題必須和原來的題目比對，才能啟動此機制，而在適性過程中的題目不一定會都剛好選到對應的正向題，故在適性部分並不會啟動反向題機制。

(三) 受試者配適度分析：用於偵測亂答、反應心向、說謊等異常反應。

作用機制：每個分量表皆應算出 1 個 fit 值，分量表的 fit 值超過標準，皆應在該分量表上給予警示，如果超過 3 個分量表的 fit 值皆超過標準，則給予 1 個填答異常分數 1 分。

填答異常分數如果達到 1 分（有一項檢測機制不合格），代表受測者的作答可能無法反映受測者的真實情況；2 分（有兩項檢測機制不合格）表示受測者的作答偏離正常甚多，因此使測驗結果的可信度下降；3 分（3 項檢驗機制皆不合格）代表受測者的作答完全不具參考價值。

二、分量表介紹

本量表共分成九個分量表，各分量表的主要構念如下：

(一) 憂鬱

主要可敘述為廣泛的在行為或時間中有憂鬱心情、各類的憂鬱念頭（悲觀、無助、罪惡、失去興趣或喜愛、無自我價值、絕望的人生觀）、失去身體活力（無精打采、心智活動遲緩）、脫序的生活習慣（飲食、睡眠失調）、缺乏正向情感。

(二) 焦慮

目的並不在於檢驗出特定的焦慮性疾患，如臨床上的恐慌症或特殊恐懼症等；主要的目的在於反應受測者的相關臨床上的焦慮症狀，包含了焦慮的情緒、焦慮的認知、焦慮的身體激起、逃避性行為。

(三) 敵意

個體在面對壓力時，敵意特質主要表現在於頻繁且強烈的生氣情緒，以及時時警覺提防環境中的危險，敵意特質對生理健康的影響機制，包括認知信念、情緒反應、與行為模式三個層面。

(四) 體化症

這一向度反映出心因性身體功能失調而引起的困擾。其最大的特徵就是重複且在多重部位上的身體抱怨，而經常發生這些身體抱怨的役男，一般他們是入營前已經過體檢程序，通常已排除掉具有醫學性的狀況，因此就很有可能是體化症的危險群。

(五) 強迫症

有強迫症的人會經歷重複不愉快的想法（強迫性思考），且感到被強迫去做一再重複的動作（強迫性行為）。這些想法與行為會嚴重的浪費時間，或是對他們生活造成嚴重的痛苦和明顯的損害。

(六) 妄想意念

指投射思想、多疑、自我中心、妄想、怕失去自主等不正常的思想特質。包含了對自我的妄想、對他人的妄想、和常見的關係意念（隨機發生的事件當作有特殊意義）。

(七) 精神病質

初級精神分裂症狀，包含了 Kurt Schneider 所列的首級症狀（first rank symptoms），主要區分為認知功能缺陷

和幻覺。

(八) 自殺意念

個人在思想上或認知上想要自我結束生命的意圖與念頭。包含較輕微的關於死亡的想法，及較嚴重的涉及自殺行為的想法，包含了求死的理由、求死意願及計畫。

(九) 反社會意念

主要是測量不可抑制的衝動意念來預測反社會行為。而這意念目的是為了滿足立即的需求，無法延宕滿足。且這樣衝動意念會導致恣意破壞、攻擊、不遵守善良社會世俗規範的後果。其中包含了攻擊他人及動物或危害自己、破壞財產、詐欺或偷竊、嚴重違反規範、物質濫用。

三、電腦適性測驗

電腦適性測驗主要的特點在利用電腦的快速運算能力，立即根據受測者的答題反應，算出受測者的特質程度（或稱之能力值），然後立即選擇下一題符合其特質程度的試題來繼續施測，因此受測者做到的題目都是盡可能符合自身的特質程度的；換句話說，症狀較嚴重的人無須被施測較不嚴重的題目，症狀較輕微的人也無須被施測較為嚴重的題目，自然能大幅省下施測的時間，一般來說只要一半左右的試題，就能達到傳統非適性測驗相同的測驗精準度，使施測的效率大幅提升。

第三章 研究方法

本章根據研究目的、研究問題確定研究主題與範圍，並透過相關文獻的探討建立研究架構與假設。以下將依據本研究架構與假設、研究流程、量化研究分析與質性研究分析加以論述及說明。

第一節 研究架構與假設

壹、研究架構

本研究主要目的係了解替代役役男心理困擾情形、心理困擾因素與諮商輔導情形，以歸結出未來心理困擾役男諮商輔導之建議。本研究將從心理困擾替代役役男、一般替代役役男以及心理困擾役男服勤單位管理人員三部分進行研究，本研究架構如圖 3-1，敘述如下：

本研究針對心理困擾替代役役男、一般替代役役男心理狀況情形及心理困擾因素進行問卷調查，透過「替代役役男心理狀況問卷」了解心理困擾役男與一般役男個人背景、家庭背景、心理狀況、心理困擾情形、心理困擾因素之差異；針對心理困擾替代役役男透過「替代役役男心理困擾與諮商輔導成效問卷」進行後測以了解心理困擾的改善情形與諮商輔導成效，並與過去相關研究進行實證分析。另外針對心理困擾替代役役男，透過初探性的深度訪談了解其心理困擾歷程及因素、諮商輔導經驗及接受替代役役男諮商輔導之情形。

除了以心理困擾役男為對象進行了解，本研究透過心理困擾役男之服勤管理單位人員辦理焦點團體訪談，以了解管理人員對心理

困擾役男心理困擾之因素、對諮商輔導機制之認知、對心理困擾役男由心輔機構進行諮商輔導的效用與困難之處、對於心理困擾列管役男關懷輔導措施與狀況、對於替代役役男心理困擾諮商輔導機制的建議等看法。

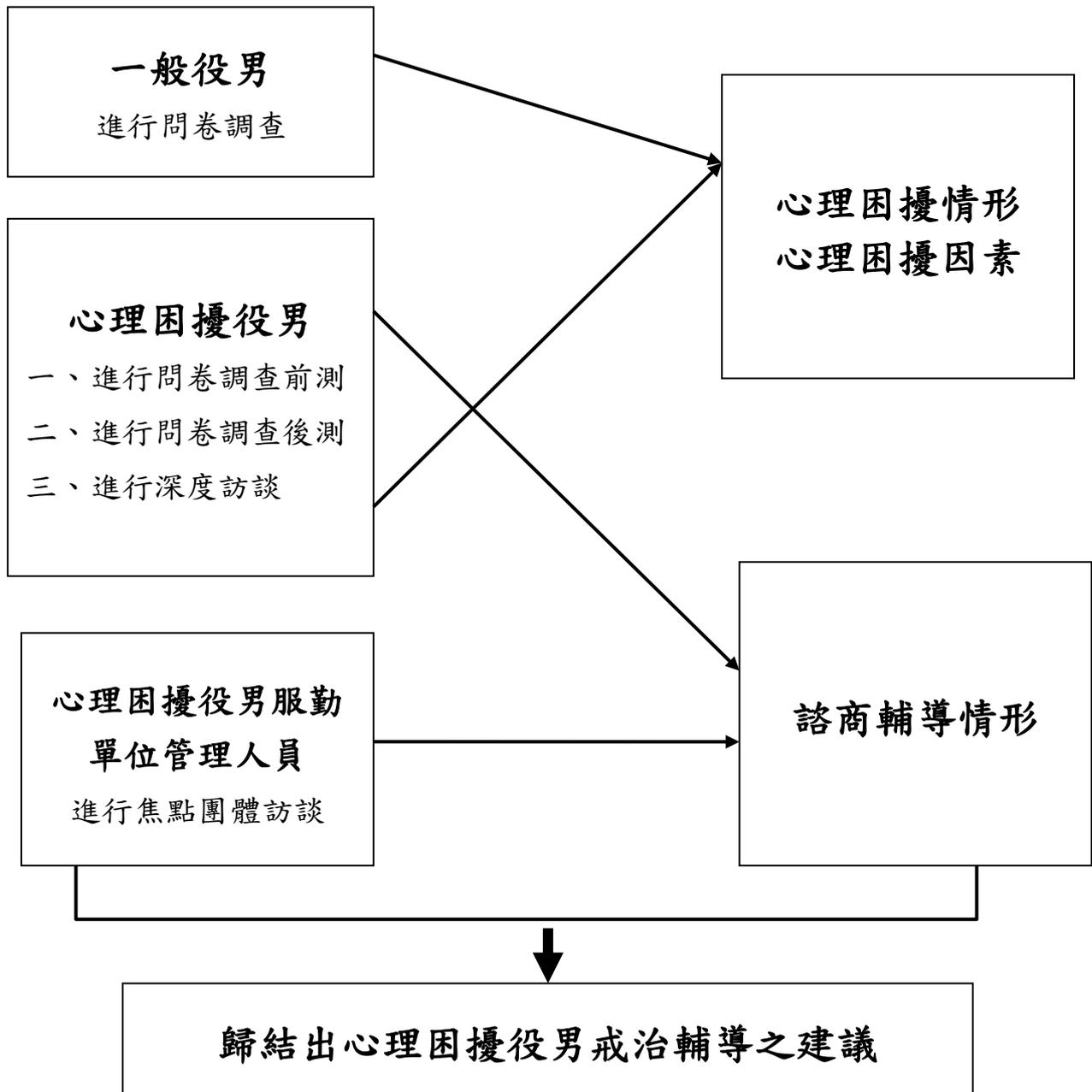


圖 三-1 研究架構

貳、研究假設

本研究根據研究目的與相關文獻過去的研究結果，為探討替代役役男心理困擾因素與諮商輔導情形，透過「替代役役男心理狀況問卷」及「替代役役男心理困擾與諮商輔導成效問卷」進行實證研究分析，以作為心理困擾役男諮商輔導之建議，本研究假設如下：

- 一、心理困擾役男的不同個人、家庭背景及心理困擾危險因子在心理困擾情形上有所差異。
- 二、心理困擾役男的不同個人、家庭背景及心理困擾危險因子在心理困擾因素上有所差異。
- 三、心理困擾役男的不同心理困擾情形在心理困擾因素上有所差異。
- 四、心理困擾役男和一般役男在心理困擾情形上有所差異。
- 五、心理困擾役男實施諮商輔導前和實施諮商輔導後在心理困擾情形上有所差異。
- 六、不同背景變項的心理困擾役男，在諮商輔導成效上有所差異。
- 七、替代役役男自我效能與諮商輔導成效之間有相關。
- 八、替代役役男社會支持與諮商輔導成效之間有相關。
- 九、替代役役男的背景變項、自我效能與社會支持對諮商輔導成效具有預測力。

第二節 研究流程

本研究所採取之研究流程如圖 3-2 所示。首先界定研究主題與範圍，經由國內外相關文獻探討，建立研究架構與研究假設，並對概念加以定義，設計問卷、深度訪談大綱及焦點團體訪談大綱，進行問卷調查、深度訪談及焦點團體訪談，之後將資料加以整理歸納，問卷以統計方法加以分析，深度訪談及焦點團體訪談以逐字稿編碼分析，並驗證本研究命題，最後針對研究結果提出諮商輔導之結論與建議。

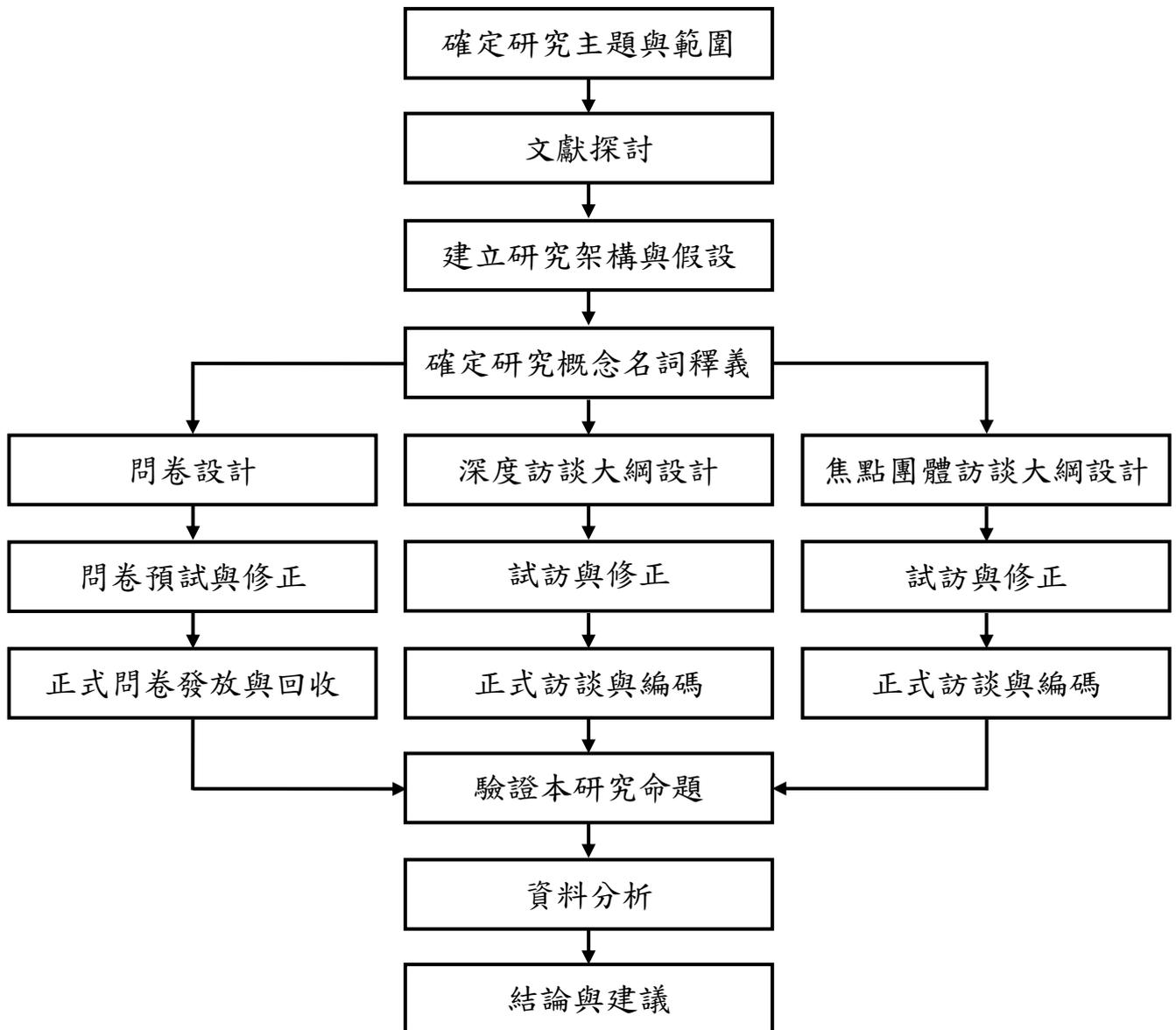


圖 三-2 研究流程

第三節 量化研究分析

本研究採準實驗研究的方式，以一般役男為對照組，心理困擾列管役男為實驗組，旨在透過問卷調查法探討心理困擾替代役役男、一般替代役役男心理狀況情形及心理困擾因素，了解心理困擾役男與一般役男個人背景、家庭背景、心理狀況、心理困擾情形、心理困擾因素之差異；針對心理困擾替代役役男進行後測以了解心理困擾的改善情形與諮商輔導成效，並依研究結果作為未來心理困擾役男諮商輔導之建議。以下將依據量化研究之研究對象及抽樣方法、研究工具、樣本描述、資料處理加以論述及說明。

壹、研究對象及抽象方法

本研究採用準實驗研究的方式，所需要的研究對象、抽樣方法以及樣本流失情形，分別敘述如下。

一、心理困擾役男

本研究以實驗組與對照組的比較方式了解心理困擾役男心理困擾因素與諮商輔導成效。在實驗組方面以 2016 年 1 月至 2016 年 9 月底列冊管理之心理困擾替代役役男為研究對象，將所有符合條件之個案均納入研究對象，因此不需要抽樣方法。符合上述資格之心理困擾替代役役男合計 106 位。

二、一般役男

在對照組方面以隨機取樣方法選取每位心理困擾替代役役男同一服勤單位役男 1 名（如該單位未有其他役男，則選取鄰近服勤單位同役別役男）計 106 位役男為研究對象。

三、樣本流失

由於本研究屬動態之實驗調查且研究歷時9個月，另外役男也會因為不同情況而在服役期間有所變動，因此，在研究調查過程中退出本研究，其中計有7名役男因病停役、5名役男退役和6名役男拒答，最後本研究完成之樣本數為88份。

貳、研究工具

為達成研究目的，本研究參考相關研究文獻，設計編製「替代役役男心理狀況問卷」（附錄1）針對心理困擾替代役役男、一般替代役役男心理狀況情形及心理困擾因素進行問卷調查；設計編製「替代役役男心理困擾與諮商輔導成效問卷」（附錄2）針對心理困擾替代役役男進行後測以了解心理困擾的改善情形與諮商輔導成效。以下分別說明之：

一、替代役役男心理狀況問卷

問卷包括「背景資料」、「心理困擾」、「社會支持量表」與「自我效能量表」四部分，以下分別說明之：

（一）背景資料

為了更全面了解樣本的心理困擾的背景，本研究透過個人背景、家庭背景、心理困擾危險因子3部分進行樣本背景描述，個人背景包含「教育程度」、「感情狀態」、「服替代役原因」、「服役役別」、「轉介時機」（一般役男無此項）、「已諮商輔導次數」（一般役男無此項）6個面向；家庭背景包含「生父母婚姻關係」、「家人同住情形」、「家庭經濟」、「家人關係」、「家人精神疾病」、「家人酒

癮情形」、「家人使用毒品情形」7個面向；心理困擾危險因子包含「精神疾病」、「自傷或自殺行為」、「喝酒習慣」、「抽菸習慣」、「嚼檳榔習慣」、「服役前生活困擾」6個面向。

(二) 心理困擾

本研究以研究者自編之「心理困擾量表」來測量心理困擾替代役役男於服役期間在各面向上所感到的困擾程度，包括情緒失衡、適應不良、人際關係、情感問題、家庭婚姻、自我傷害、精神疾病、生理健康、藥物濫用、行為偏差、生涯規劃等面向。此量表以4點量尺進行衡量，1分代表目前無此困擾、2分表輕度困擾、3分表中度困擾、4分表重度困擾，得分愈高（總分除以題數）表示目前困擾程度愈高。

(三) 社會支持量表

社會支持是個人在人際互動和資源交換中與重要他人的正向關係，可以藉此得到實質的經濟物資協助、訊息及知識的取得或抽象的情感、地位、評價、自尊、信念或動機等等的維護，藉此可解決個人的困境和有效緩衝個人的壓力，並幫助個人對抗壓力，減輕壓力帶來的不良影響，進而使個體產生新活力面對未來更多的挑戰。本研究以研究者自編之「社會支持量表」來測量心理困擾及一般替代役役男社會支持程度。其衡量問項以4點尺度的方式進行衡量，4分代表很符合、3分代表符合、2分代表有些符合、1分代表很不符合，得分愈高（總分

除以題數)表示認同度愈高,亦即社會支持程度越高。

(四) 自我效能量表

自我效能係指個體對於自己能否成功執行並達成任務的一種信念及能力判斷,這種信念或能力判斷會影響個人任務選擇、努力及堅持程度,並影響自己的情緒思考與反應,對於個人行為的改變與預測有很大的作用。本研究以「自我效能量表」來測量心理困擾及一般替代役役男對達成任務的信念判斷。其衡量問項,以6點尺度的方式進行衡量,6分代表非常同意、5分代表大部分同意、4分代表有一點同意、3分代表有一點不同意、2分代表大部分不同意、1分代表非常不同意,得分愈高(總分除以題數)表示認同度愈高,亦即其自我效能程度越高。

二、替代役役男心理困擾與諮商輔導成效問卷

問卷包括「心理困擾量表」、「社會支持量表」、「自我效能量表」、「替代役役男身心狀況量表」與「諮商服務滿意調查表」五部分,以下分別說明之:

(一) 心理困擾量表

本研究以研究者自編之「心理困擾量表」來測量心理困擾替代役役男於服役期間在各面向上所感到的困擾程度,包括情緒失衡、適應不良、人際關係、情感問題、家庭婚姻、自我傷害、精神疾病、生理健康、藥物濫用、行為偏差、生涯規劃等面向。此量表以4點量尺進行衡量,1分代表目前無此困擾、2分表輕度困擾、3分表中

度困擾、4分表重度困擾，得分愈高（總分除以題數）表示目前困擾程度愈高。

（二）社會支持量表

本研究以研究者自編之「社會支持量表」來測量心理困擾替代役役男社會支持程度。其衡量問項以4點尺度的方式進行衡量，4分代表很符合、3分代表符合、2分代表有些符合、1分代表很不符合，得分愈高（總分除以題數）表示認同度愈高，亦即社會支持程度越高。

（三）自我效能量表

本研究以「自我效能量表」來測量心理困擾替代役役男對達成任務的信念判斷。其衡量問項，以6點尺度的方式進行衡量，6分代表非常同意、5分代表大部分同意、4分代表有一點同意、3分代表有一點不同意、2分代表大部分不同意、1分代表非常不同意，得分愈高（總分除以題數）表示認同度愈高，亦即其自我效能程度越高。，得分越高，表示自我效能程度越高。

（四）替代役役男身心狀況量表

本研究以內政部役政署委託中正大學編製的「替代役役男身心狀態量表」來測量心理困擾經過諮商輔導後身心狀況，得分越低，表示身心狀況越佳，諮商輔導成效越高。

（五）諮商服務滿意調查表

本研究修改編製「諮商服務滿意度調查表」為瞭解心理困擾役男接受心理諮商轉介服務後的感受與想法，

量表為 5 點量尺，1 分表示非常不滿意、2 分表示不滿意、3 分表示尚可、4 分表示滿意、5 分表示非常滿意。此量表在過去研究上以 12 題為主，本研究將此量表修改成 10 題作為測量。

參、樣本描述

本研究之研究對象個人背景、家庭背景及心理困擾危險因子分析如下：

一、教育程度

根據問卷將國中、國小合併為「國中（含）以下」，描述性統計結果如下表 3-1。一般役男樣本的教育程度以大學者最多，有 62 位占 70.45%、其次為碩士者 19 位，占 21.59%、高中職者 6 位，占 6.82%，以及博士者 1 位，占 1.14%，其中樣本的教育程度沒有國中（含）以下與專科之受訪者。

另外，心理困擾役男樣本的教育程度以大學者最多，有 61 位占 69.32%、其次碩士者 17 位，占 19.32%、高中職者 8 位，占 9.09%；國中以下者 2 位，占 2.27%，其中樣本的教育程度沒有沒有博士與專科之受訪者。

表 三-1 一般役男、心理困擾役男教育程度

變項	一般役男		心理困擾役男	
	個數	百分比	個數	百分比
教育程度				
國中（含）以下	0	-	2	2.27%
高中職	6	6.82%	8	9.09%
專科	0	-	0	-
大學	62	70.45%	61	69.32%
碩士	19	21.59%	17	19.32%
博士	1	1.14%	0	-

二、感情狀態

根據問卷將已婚但與妻子分居、離婚合併為「分居或離婚」，描述性統計結果如下表 3-2。一般役男樣本的感情狀態以單身者最多，有 50 位占 56.82%，其次為有交往對象但未同居 30 位，占 34.09%、有交往對象且同居者 7 位，占 7.95%、已婚且與妻子同住者 1 位，占 1.14%，樣本中並沒有分居或離婚者。

心理困擾役男樣本的感情狀態以單身者最多，有 55 位占 62.50%，其次為有交往對象但未同居 20 位，占 22.73%、有交往對象且同居者 8 位，占 9.09%、已婚且與妻子同住者 3 位，占 3.41%、分居或離婚者 2 位，占 2.27%。

表 3-2 一般役男、心理困擾役男感情狀態

變項	一般役男		心理困擾役男	
	個數	百分比	個數	百分比
感情狀態				
已婚且與妻子同住	1	1.14%	3	3.41%
分居或離婚	0	-	2	2.27%
有交往對象但未同居	30	34.09%	20	22.73%
有交往對象且同居	7	7.95%	8	9.09%
單身	50	56.82%	55	62.50%

三、服替代役原因

服替代役原因描述性統計結果如表 3-3。一般役男樣本服役替代役原因以一般資格申請者最多，有 49 位占 55.68%，其次為家庭因素有 16 位，占 18.18%、替代役體位者 13 位，占 14.77%、專長資格申請者 9 位，占 10.23%，以及研發替代役者 1 名，占 1.14%，其中研究的樣本中並沒有宗教因素者。

另外，心理困擾役男樣本服役替代役原因以一般資格申請者最多，有 54 位占 61.36%，其次為家庭因素有 18 位，占 20.45%、替代役體位者 13 位，占 14.77%，以及專長資格申請者 3 位，占 3.41%，其中研究的樣本中並沒有宗教因素者。

表 三-3 一般役男、心理困擾役男服替代役原因

變項	一般役男		心理困擾役男	
	個數	百分比	個數	百分比
服替代役原因				
替代役體位	13	14.77%	13	14.77%
家庭因素	16	18.18%	18	20.45%
宗教因素	0	-	0	-
專長資格	9	10.23%	3	3.41%
一般資格	49	55.68%	54	61.36%
研發替代役	1	1.14%	0	-

四、服役役別

服役役別描述性統計結果如表 3-4。一般役男樣本服役役別以公共行政役最多，有 20 位占 22.73%，其次為教育服務役有 15 位，占 17.05%、警察役有 14 位，占 15.91%、消防役與司法行政役各有 10 位，占 11.36%、社會役有 8 位，占 9.09%、環保役和觀光服務役各有 3 位，占 3.41%、農業服務役有 2 位，占 2.27%，以及醫療役與土地測量役各有 1 名，占 1.14%，其中研究的樣本中並沒有外交役、經濟安全役與體育役。

另外，心理困擾役男樣本服役役別以公共行政役最多，有 21 位占 23.86%、其次為警察役有 17 位，占 19.32%、教育服務役 14 位，占 15.91%、社會役 10 位，占 11.36%；消防役 9 位，占 10.23%、司法行政役 6 位，占 6.82%、觀光服務役 4 位，占 4.55%、環保役和農業服務役各有 2 位，各占 2.8%；環保役 2 位，占 1.9%；文化服務役 2 位，占 1.9%；土地測量役 2 位，占 2.27%、醫療役和文化服務役與土地測量役各有 1 位，各占 1.14%，其中研究的樣本中並沒有外交役、經濟安全役及體育役。

表 三-4 一般役男、心理困擾役男服役役別

變項	一般役男		心理困擾役男	
	個數	百分比	個數	百分比
服役役別				
警察役	14	15.91%	17	19.32%
消防役	10	11.36%	9	10.23%
社會役	8	9.09%	10	11.36%
環保役	3	3.41%	2	2.27%
醫療役	1	1.14%	1	1.14%
教育服務役	15	17.05%	14	15.91%
農業服務役	2	2.27%	2	2.27%
文化服務役	1	1.14%	1	1.14%
司法行政役	10	11.36%	6	6.82%
外交役	0	-	0	-
土地測量役	1	1.14%	1	1.14%
經濟安全役	0	-	0	-
體育役	0	-	0	-
公共行政役	20	22.73%	21	23.86%
觀光服務役	3	3.41%	4	4.55%

五、轉介諮商輔導時機

轉介諮商輔導時機描述性統計結果如表 3-5，其中因為一般役男未曾接受轉介諮商輔導，因此未進行該個人背景變相的調查，而心理困擾役男樣本轉介諮商輔導時機以基礎訓練時轉介最多，有 75 位占 85%、在分發服勤單位後轉介有 13 位，占 15%。

表 3-5 一般役男、心理困擾役男轉介諮商輔導時機

變項	一般役男		心理困擾役男	
	個數	百分比	個數	百分比
轉介諮商輔導時機				
基礎訓練時轉介	-	-	75	85%
分發服勤單位後轉介	-	-	13	15%

六、生父母婚姻關係

根據問卷將已婚但分居、離婚、未婚且分居合併為「分居或離婚」，描述性統計結果如表 3-2。一般役男樣本的生父母婚姻關係以已婚且同居最多，有 63 位占 71.59%、其次為分居或離婚者 18 位，占 20.45%、喪偶者 7 位，占 7.95%，其中研究的樣本中並沒有生父母未婚而同居者。

另外，心理困擾役男樣本的生父母婚姻關係以已婚且同居最多，有 59 位占 67.05%，其次為分居或離婚者 18 位，占 20.45%、喪偶者 9 位，占 10.23%，以及生父母未婚而同居者 2 位，占 2.27%。

表 三-6 一般役男、心理困擾役男生父母婚姻關係

變項	一般役男		心理困擾役男	
	個數	百分比	個數	百分比
生父母婚姻關係				
已婚且同居	63	71.59%	59	67.05%
分居或離婚	18	20.45%	18	20.45%
喪偶	7	7.95%	9	10.23%
未婚而同居	0	-	2	2.27%

七、家人同住情形

家人同住情形描述性統計結果如表 3-7。一般役男樣本同住的家人以至少與父或母同住最多，有 81 位占 92.05%，其次為獨居者 5 位，占 5.68%，以及僅與其他家人同住者者 2 位，占 2.27%，其中研究的樣本中並沒有僅與配偶伴侶或子女同住者。

另外，心理困擾役男樣本同住的家人以至少與父或母同住最多，有 74 位占 84%，其次為僅與其他家人同住者者 8 位，占 9%，以及獨居和僅與其他家人同住者各有 3 位，各占 3%。

表 三-7 一般役男、心理困擾役男家人同住情形

變項	一般役男		心理困擾役男	
	個數	百分比	個數	百分比
家人同住情形				
獨居	5	5.68%	3	3%
至少與父或母同住	81	92.05%	74	84%
僅與配偶伴侶或子女同住	0	-	3	3%
僅與其他家人同住	2	2.27%	8	9%

八、家庭經濟

家庭經濟，描述性統計結果如下表 3-8。一般役男樣本家庭經濟以小康最多，有 74 位占 84.09%，其次以家境清寒且領有補助者 8 位，占 9.09%，而家境富裕以及清寒但未領補助者各有 3 位，占 18.18%。

另外，心理困擾役男樣本家庭經濟以小康最多，有 62 位占 70.45%、其次為清寒但未領補助者 23 位，占 26.14%、家庭經濟富裕者 3 位，占 3.41%，研究的樣本中並沒有家庭經濟清寒且領有補助者。

表 3-8 一般役男、心理困擾役男家庭經濟

變項	一般役男		心理困擾役男	
	個數	百分比	個數	百分比
家庭經濟				
富裕	3	3.41%	3	3.41%
小康	74	84.09%	62	70.45%
清寒但未領補助	3	3.41%	23	26.14%
清寒且領有補助	8	9.09%	0	0.00%

九、家人關係

本研究根據家人關係，描述性統計結果如表 3-9。一般役男樣本與家人關係以滿意最多有 50 位，占 56.82%，其次為非常滿意者 33 位，占 37.50%、不滿意者 4 位，占 4.55%，以及非常不滿意者 1 位，占 1.14%。

另外，心理困擾役男樣本與家人關係以滿意最多有 53 位，占 60.23%其次為不滿意者 18 位，占 20.45%、非常滿意者 11 位，占 12.50%，以及非常不滿意者 6 位，占 6.82%。

表 三-9 一般役男、心理困擾役男家人關係

變項	一般役男		心理困擾役男	
	個數	百分比	個數	百分比
家人關係				
非常不滿意	1	1.14%	6	6.82%
不滿意	4	4.55%	18	20.45%
滿意	50	56.82%	53	60.23%
非常滿意	33	37.50%	11	12.50%

十、家人精神疾病

本研究根據家人精神疾病問卷，描述性統計結果如表 3-10。一般役男樣本家人有精神疾病者 11 位，占 12.50%，而沒有精神疾病者 77 位，占 87.50%。

另外，心理困擾役男樣本家人有精神疾病者 24 位，占 27.27%，而沒有精神疾病者 64 位，占 72.73%。一般役男與心理困擾役男之家人都以無患有精神疾病為多，惟心理困擾役男之家人患有精神疾病者較一般役男多。

表 三-10 一般役男、心理困擾役男家人精神疾病

變項	一般役男		心理困擾役男	
	個數	百分比	個數	百分比
家人精神疾病				
無	77	87.50%	64	72.73%
有	11	12.50%	24	27.27%

十一、家人酒癮情形

本研究根據家人酒癮情形，描述性統計結果如表 3-11。一般役男樣本家人有酒癮者 10 位，占 11.36%，而家人沒有酒癮情形者 78 位，占 88.64%。

另外，心理困擾役男樣本家人有酒癮者 7 位，占 7.95%，而家人沒有酒癮情形者 81 位，占 92.05%。一般役男與心理困擾役男之家人都以無酒癮情形者為多。

表 三-11 一般役男、心理困擾役男家人酒癮情形

變項	一般役男		心理困擾役男	
	個數	百分比	個數	百分比
家人酒癮情形				
無	78	88.64%	81	92.05%
有	10	11.36%	7	7.95%

十二、家人吸毒情形

本研究根據家人吸毒情形，描述性統計結果如表 3-12。一般役男樣本家人無吸毒情形者 88 位，占 100%；心理困擾役男樣本家人無吸毒情形者 85 位，占 96.59%，家人有吸毒者有 3.41 位，占 3%。

表 三-12 一般役男、心理困擾役男家人吸毒情形

變項	一般役男		心理困擾役男	
	個數	百分比	個數	百分比
家人吸毒情形				
無	88	100%	85	96.59%
有	0	-	3	3.41%

十三、精神疾病

本研究根據精神疾病，描述性統計結果如表 3-13。一般役男樣本曾診斷出精神疾病者 1 位，占 1.14%，多數為未曾診斷出精神疾病者 87 位，占 98.86%。

另外，心理困擾役男樣本曾診斷出精神疾病者 24 位，占 27.27%，未曾診斷出精神疾病者 64 位，占 72.73%。

表 三-13 一般役男、心理困擾役男精神疾病

變項	一般役男		心理困擾役男	
	個數	百分比	個數	百分比
精神疾病				
無	87	98.86%	64	72.73%
有	1	1.14%	24	27.27%

十四、自傷或自殺行為

本研究根據自傷或自殺行為，描述性統計結果如表 3-14。一般役男樣本曾有自傷或自殺行為者 1 位，占 1.14%，而沒有自傷或自殺行為者 87 位，占 98.86%。

另外，心理困擾役男樣本曾有自傷或自殺行為者 25 位，占 28.41%，而沒有自傷或自殺行為者 63 位，占 71.59%。一般役男與心理困擾役男都是沒有自傷或自殺行為者為多，唯心理困擾役男曾有自傷或自殺行為者較一般役男多。

表 三-14 一般役男、心理困擾役男自傷或自殺行為

變項	一般役男		心理困擾役男	
	個數	百分比	個數	百分比
自傷或自殺行為				
無	87	98.86%	63	71.59%
有	1	1.14%	25	28.41%

十五、喝酒習慣

本研究根據喝酒習慣，描述性統計結果如表 3-15。一般役男樣本偶爾喝酒者 48 位，占 54.55%，其次為不喝酒者 39 位，占 44.32%，以及很常喝酒者 1 位，占 1.14%。

另外，心理困擾役男樣本偶爾喝酒者 48 位，占 54.55%，以及不喝酒者 40 位，占 45.45%，其中研究的樣本中並沒有很常喝酒者。

表 三-15 一般役男、心理困擾役男喝酒習慣

變項	一般役男		心理困擾役男	
	個數	百分比	個數	百分比
喝酒習慣				
不喝酒	39	44.32%	40	45.45%
偶爾喝	48	54.55%	48	54.55%
很常喝	1	1.14%	0	-

十六、抽菸習慣

抽菸習慣描述性統計結果如表 3-17。一般役男樣本中不抽菸者最多，有 66 位占 75.00%，其次為 1 天抽菸少於 1 包者 18 位，占 20.45%，以及 1 天抽菸 1 包以上者 4 位，占 4.55%。

另外，心理困擾役男樣本中不抽菸者最多，有 61 位占

69.32%，其次為 1 天抽菸少於 1 包者 18 位，占 20.45%，以及 1 天抽菸 1 包以上者 9 位，占 10.23%。

表 三-16 一般役男、心理困擾役男抽菸習慣

變項	一般役男		心理困擾役男	
	個數	百分比	個數	百分比
抽菸習慣				
不抽菸	66	75.00%	61	69.32%
1 天少於 1 包	18	20.45%	18	20.45%
1 天 1 包以上	4	4.55%	9	10.23%

十七、嚼檳榔習慣

嚼檳榔習慣描述性統計結果如表 3-17。一般役男樣本未曾嚼檳榔者 84 位，占 95.45%，其次每天嚼檳榔少於 1 盒者 2 位，占 2.27%，以及每天嚼檳榔 1 盒以上者 2 位，占 2.27%。

另外，心理困擾役男樣本未曾嚼檳榔者 84 位，占 95.45%，其次每天嚼檳榔少於 1 盒者 3.41 位，占 3%，以及每天嚼檳榔 1 盒以上者 1 位，占 1.14%。

表 三-17 一般役男、心理困擾役男嚼檳榔習慣

變項	一般役男		心理困擾役男	
	個數	百分比	個數	百分比
嚼檳榔習慣				
未用過	84	95.45%	84	95.45%
每天少於 1 盒	2	2.27%	3	3.41%
每天 1 盒以上	2	2.27%	1	1.14%

十八、服役前生活困擾

根據問卷複選題的填答情形，描述性統計結果如表 3-18。

一般役男樣本沒有生活困擾者 59 位，占 67.05%；其餘有生活困擾樣本中，依序為生涯規劃 12 位（13.64%）、情緒調適 9 位（10.23%）、經濟困難 7 位（7.95%）、身體健康 6 位（6.82%）、適應不良 5 位（5.68%）、感情問題 3 位（3.41%）、人際關係 2 位（2.27%）、家庭問題 2 位（2.27%）、工作適應 1 位（1.14%）。

另外，心理困擾役男樣本沒有生活困擾者 17 位，占 19.32%；其餘有生活困擾樣本中，依序為情緒調適 48 位（54.55%）、適應不良 29 位（32.95%）、人際關係 28 位（31.82%）、感情問題 27 位（30.68%）、家庭問題 27 位（30.68%）、生涯規劃 26 位（29.55%）、經濟困難 23 位（26.14%）、身體健康 21 位（23.86%）、精神疾病 16 位（18.18%）、工作適應 10 位（11.36%）、自傷自殺 7 位（7.95%）、婚姻問題 4 位（4.55%）、行為偏差 4 位（4.55%）。

表 三-18 一般役男、心理困擾役男服役前生活困擾情形（複選題）

選項	一般役男		心理困擾役男	
	個數	百分比	個數	百分比
無困擾	59	67.05%	17	19.32%
適應不良	5	5.68%	29	32.95%
情緒調適	9	10.23%	48	54.55%
人際關係	2	2.27%	28	31.82%
感情問題	3	3.41%	27	30.68%
婚姻問題	0	0.00%	4	4.55%
家庭問題	2	2.27%	27	30.68%
經濟困難	7	7.95%	23	26.14%
自傷自殺	0	0.00%	7	7.95%
精神疾病	0	0.00%	16	18.18%
行為偏差	0	0.00%	4	4.55%
工作適應	1	1.14%	10	11.36%
生涯規劃	12	13.64%	26	29.55%
身體健康	6	6.82%	21	23.86%

肆、資料處理

本研究在問卷回收後，使用 SPSS for Window 21.0 套裝軟體做為資料分析的工具，依據探討目的及驗證假設之需要，採用下列資料分析方法：

一、描述性統計 (Descriptive Analysis)

針對樣本背景變項及心理困擾情形兩部分，以次數、百分比、平均數、標準差等呈現研究對象之特性。

二、獨立樣本 T 檢定 (Independent Sample T Test)

了解一般役男及心理困擾役男在各變項間之間差異性；了解心理困擾程度在背景變項及心理困擾情形、心理困擾因素中二分變項之間差異性。

三、單因子變異數分析 (One-way Anova Analysis)

了解心理困擾程度在背景變項及心理困擾情形、心理困擾因素中的非連續變項之間的差異性。

四、皮爾森積差相關 (Pearson Product-moment Correlation)

針對背景變項及心理困擾情形、心理困擾因素中連續變項與心理困擾程度之間相關性。

第四節 質化研究分析

本研究旨在初步探討目前正在服役之心理困擾列管輔導役男的心理困擾因素與諮商輔導成效。為了更全面的了解在服勤單位之列管輔導役男諮商輔導的情形，本研究以深度訪談的方式（in-depth interview）探討各服勤單位之列管輔導役男心理困擾因素及諮商輔導情形；另以焦點團體訪談的方式（focus group），透過心理困擾役男之服勤單位管理人員辦理焦點團體訪談，以了解管理人員對心理困擾役男心理困擾的了解、輔導的情形及建議，並將訪談結果作為未來心理困擾役男諮商輔導之建議。以下將依據列管諮商輔導役男深度訪談、役男服勤單位管理人員焦點團體訪談加以論述及說明。

壹、列管諮商輔導役男深度訪談

一、研究參與者

本研究的研究對象為替代役列管諮商輔導役男，受訪者必須符合目前正在服替代役、受內政部役政署心理困擾列管者、且已經進行諮商輔導諮商 2 次以上之資格。為符合研究目的，本研究採取立意抽樣法，共取出 10 位符合訪談條件之列管輔導役男，其入營日期、年齡、學歷、諮商輔導次數、訪談日期等基本資料如表 3-19。

從表 3-19 可知，10 位受訪者入營日期介於 2016 年 2 月至 2015 年 4 月之間，年齡介於 23 歲至 28 歲之間，學歷為高中職 1 位、專科畢業 1 位、大學肄業 3 位、大學畢業 2 位、碩士畢業 3 位，除了 4 名受訪者仍在接受諮商輔導外，其餘 6 受訪者已諮商輔導結案。

表 三-19 深度訪談之列管諮商輔導役男基本資料

代號	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
梯次	162	163	163	162	162	161	161	163	161	162
入營日期	2016/ 3/10	2016/ 4/14	2016/ 4/14	2016/ 3/10	2016/ 3/10	2016/ 2/18	2016/ 2/18	2016/ 4/14	2016/ 2/18	2016/ 3/10
年齡	23	28	28	23	25	23	23	26	28	24
學歷	大學 肄業	碩士 畢業	大學 肄業	高中職 畢業	大學 肄業	大學 畢業	專科 畢業	碩士 畢業	碩士 畢業	大學 畢業
諮商次數	2 次	8 次	12 次	2 次	4 次	4 次	12 次	6 次	7 次	6 次
是否結案	否	是	是	否	否	否	是	是	是	是
訪談日期	2016/ 9/30	2016/ 10/12	2016/ 10/12	2016/ 10/14	2016/ 10/14	2016/ 10/14	2016/ 10/14	2016/ 10/12	2016/ 10/17	2016/ 10/17

二、研究工具

為了使訪談主要的內容與研究問題相符，問題的型式或討論方式則可較具彈性的方式進行，本研究之深度訪談採半結構式訪談（semi-structured interviews），以提供受訪者認知感受較真實的面貌呈現。在進行訪問之前，研究者透過閱讀相關文獻及資料擬定半結構式訪談大綱（附錄 3），進行訪談。

三、深度訪談實施流程

- （一）選定訪談對象，並與其服勤單位管理人員約定訪談時間與地點。
- （二）在研究進行之前，為確保研究倫理，由研究者請受訪者填寫訪談同意書（附錄 4），並告知受訪者研究目的、性

質、過程、進行方式，以及研究資料不公開個人資料、不在研究之外使用等保密原則，尊重受訪者所做的決定，並建立與受訪者之間的信任，促使受訪者在訪談中能夠出於自願並感到安心地談論個人真實處境與見解。

- (三) 訪談過程中採取全程錄音，每場深度訪談皆預備 2 個錄音器材可幫助後續謄寫逐字稿時比對聲音較模糊的地方。訪談時以開放式提問的方式讓受訪者更完整的表達自己的想法，並且避免於受訪者在表達未盡以前有任何的打岔或中斷；若受訪者所表達的內容偏離題意，研究者將以委婉的方式提醒並重新與受訪者澄清題意。

四、資料整理與分析

訪談結束後，研究者將訪談錄音轉成逐字稿，以「編輯式分析法」(editing analysis) 進行訪談逐字稿的資料編碼與分析。編輯式的分析法為研究者根據歸納紮根原理，像編輯一般，剪輯、安排本文的呈現，直到詮釋者探尋出有意義的類別和關聯，將重新編輯過的訪談資料以不同面貌加以呈現 (林金定、嚴嘉楓、陳美花，2005)，如此更朝向主觀及詮釋性的分析意念，與本研究目的相符，故採此分析法。主要分析步驟如下：

- (一) 謄寫數位錄音檔案受訪者與訪談者的對話，並記錄受訪者的聲音表情、特殊語句，以真實重現訪談實境。
- (二) 將每份逐字稿進行編碼 (附錄 5)，編碼共分為三部分：第一部分為訪談的身分，其中「R」代表研究者，「A」、「B」、「C」、「D」、「E」、「F」、「G」、「H」、「I」、「J」代表 10 位受訪者；第二部分為訪談內容的主題段落，依照本研究

訪談大綱的題項以「001」、「002」……進行編碼；第三部分為每位參與訪談者的句次，依照每位人員答話句數以「001」、「002」……進行編碼。例如訪談者 A 回答第 1 題的第 1 句話則編碼將以「A-001-001」表示。

(三) 根據訪談目的將資料群聚並段落化，並訪談架構的主題進一步抽取資料中包含的元素或概念。反覆找出資料中不同的主題，觀察其中的關聯，並且比較個案間的差異與相同之處，最後彙整分析內容進行討論。

貳、役男服勤單位管理人員焦點團體訪談

一、研究參與者

本研究根據內政部役政署列管心理困擾役男服勤單位資料，共計邀請 19 位役男服勤單位管理人員，以焦點團體訪談的形式，就管理人員對役男心理困擾的了解、諮商輔導的情形及建議進行座談。

為瞭解不同單位對於該單位服勤役男心理困擾因素及陪伴其諮商輔導情形，共辦理 2 場焦點團體訪談。第 1 場於 2016 年 8 月 30 日上午 9 時 30 分至 11 時 30 分假內政部役政署第 1 辦公室 2 樓會議室舉辦，共計 10 人；第 2 場於 2016 年 9 月 6 日上午 9 時 30 分至 11 時 30 分假內政部役政署第 1 辦公室 2 樓會議室舉辦，共計 9 人，如表 3-20。

表 三-20 焦點團體訪談之役男服勤單位管理人員基本資料

場次	受訪者代號	單位	職稱
第一場	P1	交通部民用航空局臺中航空站	主任航務員
	P2	臺南榮譽國民之家	人事管理員
	P3	法務部矯正署彰化監獄	管理員
	P4	法務部矯正署苗栗看守所	管理員
	P5	新竹縣石光國民中學	教導主任
	P6	苗栗縣政府文化觀光局	約僱人員
	P7	雲林縣政府民政處	科員
	P8	嘉義市政府社會處	約僱人員
	P9	臺中市政府大里區公所	課員
	P10	臺南市政府永康區公所	課員
第二場	P11	花東縱谷國家風景區管理處鯉魚潭管理站	行政助理
	P12	法務部矯正署桃園少年輔育院	科員
	P13	新竹林區管理處烏來工作站	技術士
	P14	新北市政府文化局	辦事員
	P15	行政院海岸巡防署	中尉
	P16	法務部調查局	小隊長
	P17	臺北市政府消防局	隊員
	P18	經濟部水利署第二河川局	河川巡防員
	P19	雲林縣政府民政處	科員

二、研究工具

為了使訪談主要的內容與研究問題相符，問題的型式或討論方式則可較具彈性的方式進行，本研究之深度訪談採半結構式訪談（focused or semi-structured interviews），以提供受訪者認知感受較真實的面貌呈現。在進行訪問之前，研究者透過閱讀相關文獻及資料擬定半結構式訪談大綱（附錄 6）。

三、焦點團體訪談實施流程

- (一) 確定選定訪談對象，並與役男服勤單位管理人員約定訪談時間與地點。
- (二) 在研究進行之前，為確保研究倫理，由研究者請受訪者填寫訪談同意書（附錄 7），並告知受訪者研究目的、性質、過程、進行方式，以及研究資料不公開個人資料、不在研究之外使用等保密原則，如此尊重受訪者所做的決定，並建立與受訪者之間的信任，促使受訪者在訪談中能夠出於自願並感到安心地談論個人真實處境與見解。
- (三) 訪談過程中採取全程錄音，每場焦點團體訪談皆預備 2 個錄音器材可幫助後續謄寫逐字稿時比對聲音較模糊的地方。進行焦點團體訪談時除了研究者為團體主持人之外，另外安排 2 位工作人員負責記錄與庶務支援，主持人以開放式提問的方式讓受訪者更完整的表達自己的想法，並且避免於受訪者在表達未盡以前有任何的打岔或中斷；若受訪者所表達的內容偏離題意，研究者將以委婉的方式提醒並重新與受訪者澄清題意；主持人須觀察受訪者在團體當中的表現視情況介入，若發言次數過多者給予委婉提醒，若發言次數過少者則可以委婉的鼓勵發言。

四、資料整理與分析

訪談結束後，研究者將訪談錄音轉成逐字稿，以「口語資料分析法」（protocol analysis）進行訪談逐字稿的資料編碼與分

析。主要分析步驟如下（林金定、嚴嘉楓、陳美花，2005）：

- （一）謄寫數位錄音檔案裡的受訪者與訪談者的對話，並記錄受訪者的聲音表情、特殊語句，以真實重現訪談實境（附錄 8）。
- （二）完成訪談逐字稿後，先進行剪貼分類，剪貼技巧的第一步是瀏覽整篇逐字稿，並仔細找出和研究相關的部分。憑藉著這初步的閱讀，可一邊發展或修改研究的主題，並區別出在逐字稿內有哪些部分與主題相關與不同。
- （三）根據主題與內容的關聯性進行初步的概念化定義，即可進行編碼。透過熟讀受訪者的回答，並且持續思考該內容與研究主題間的關係以及所代表的意涵，同時於編碼處記錄下感想與評註並標出受訪者表達之重點及關鍵字，再將每份逐字稿的內容與位置給予不同的分類編號。
- （四）編碼之後就可以進行核心資料的分析，即建構類屬及概念化，將主題資料歸納後，根據其所涵蓋的意義賦予一個適當的概念名稱。也就是針對摘要內容的主題加以分類、比較、歸納後，將屬性相同的編碼歸類，予以命名。

第四章 研究結果

本章分成四節，第一節 對替代役役男心理困擾情形做描述性統計分析、與一般替代役役男相較變異數分析，以及訪談節錄；第二節 對替代役役男心理困擾因素進行變異數分析及相關分析，並分析訪談內容；第三節 對替代役役男諮商輔導成效進行變異數分析及相關分析以及訪談節錄；第四節 以焦點團體彙整心理困擾役男服勤單位管理人員之意見並加以分析。

第一節 替代役役男心理困擾情形

壹、役男心理困擾情形量化分析

一、一般役男心理困擾情形

根據問卷的填答情形，描述性統計結果如表 4-1。一般役男樣本顯示多數的役男沒有下列描述的心理困擾，但是少數的役男在情緒失衡 (N=5, 5.68%)、適應不良 (N=3, 3.41%)、人際關係 (N=2, 2.27%)、家庭婚姻 (N=3, 3.41%)、生理健康 (N=1, 1.14%)、生涯規劃 (N=7, 95.0%) 與其他狀況 (N=2, 2.27%) 有輕度困擾的狀況，整體而言，多數一般役男沒有相關的心理困擾問題。

表 四-1 一般役男心理困擾情形

選項	無困擾		輕度困擾		中度困擾		重度困擾	
	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比
情緒失衡	83	94.32	5	5.68	-	-	-	-
適應不良	85	96.59	3	3.41	-	-	-	-
人際關係	86	97.73	2	2.27	-	-	-	-
情感問題	88	100.00	0	0.00	-	-	-	-
家庭婚姻	85	96.59	3	3.41	-	-	-	-
自我傷害	88	100.00	0	0.00	-	-	-	-
精神疾病	88	100.00	0	0.00	-	-	-	-
生理健康	87	98.86	1	1.14	-	-	-	-
心理困擾	88	100.00	0	0.00	-	-	-	-
行為偏差	88	100.00	0	0.00	-	-	-	-
生涯規劃	81	92.05	7	7.95	-	-	-	-
其他	86	97.73	2	2.27	-	-	-	-

二、心理困擾列管役男心理困擾情形

根據問卷的填答情形，描述性統計結果如表 4-2。心理困擾役男樣本顯示列管役男有輕度困擾和中度困擾的心理困擾，最主要三大心理困擾因素是情緒失衡、適應不良和人際關係。在輕度困擾中適應不良一題中列管役男有 39.77% (N=35) 勾選輕度困擾，其次則是人際關係有 34.09% (N=30)，而情緒失衡有 28.41% (N=25)。中度困擾情緒失衡一題中列管役男有 34.09% (N=35) 勾選中度困擾，適應不良則有 30.68% (N=27)，人際關係有 29.55% (N=26)，突顯出列管役男心理困擾主要原因集中於情緒失衡、適應不良和人際關係等困擾，少部分的役男則有其他困擾原因，綜合而論，列管役男較一般役男的心理困擾比例還多。

表 四-2 心理困擾役男心理困擾情形

選項	無困擾		輕度困擾		中度困擾		重度困擾	
	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比
情緒失衡	29	32.95	25	28.41	30	34.09	4	4.55
適應不良	21	23.86	35	39.77	27	30.68	5	5.68
人際關係	31	35.23	30	34.09	26	29.55	1	1.14
情感問題	44	50.00	23	26.14	20	22.73	1	1.14
家庭婚姻	49	55.68	18	20.45	17	19.32	4	4.55
自我傷害	58	65.91	18	20.45	10	11.36	2	2.27
精神疾病	60	68.18	15	17.05	11	12.50	2	2.27
生理健康	56	63.64	13	14.77	11	12.50	8	9.09
心理困擾	86	97.73	1	1.14	1	1.14	0	0.00
行為偏差	79	89.77	8	9.09	1	1.14	0	0.00
生涯規劃	49	55.68	22	25.00	12	13.64	5	5.68
其他	85	96.59	1	1.14	1	1.14	1	1.14

三、一般役男與心理困擾列管役男心理困擾程度差異性分析

本研究採準實驗研究的方式，以一般役男為對照組，心理困擾列管役男為實驗組，以獨立樣本 T 考驗的統計方法析論兩者在心理困擾程度上的表現情形，瞭解一般役男和心理困擾役男的表現是否有所差異，並將其研究結果歸納如表 4-3 所示。

根據表 4-3 所示，可以發現心理困擾役男在「心理困擾程度」的平均數為 19.30，標準差為 5.62；而一般役男的平均數為 12.26，標準差為 0.59。而針對兩者進行獨立 T 考驗後可以發現 T 值為 -11.67 並且達到顯著性，代表兩者間的確產生差異情形。

表 四-3 一般役男、心理困擾役男身心狀況差異性分析

層面	類型	個數	平均數	標準差	T 值
心理困擾程度	一般役男	88	12.26	0.59	-11.67**
	心理困擾役男	88	19.30	5.62	

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

四、小結

綜合上述統計，瞭解到一般役男和列管役男兩者之間心理困擾身心狀況有其差異，列管役男心理困擾比例普遍比一般役男還高，心理困擾多半來自於當個人感覺環境所要求與自己能力無法平衡時，或受到威脅，其個人與環境之間的關係便產生了壓力。壓力的來源包含了心裡、生理，也可能是生活上的改變，人與人之間的相處，或者是社會環境的巨變。這在列管役男統計數據中可以發現情緒失衡、適應不良和人際關係是列管役男最主要的心理困擾來源，長期累積下來的壓力將使列管役男的服役狀況出現問題，因此，透過諮商輔導服務導入將能協助役男減輕或排除其心理困擾，協助列管役男在服役期間能恢復心理健康的狀態。

貳、役男心理困擾情形質性分析

本研究針對 10 位列管輔導役男訪談其心理困擾情形，以下依序對受訪者在何種情況下產生心理困擾、心理困擾的情形、初次有心理困擾的反應、心理困擾對生活的影響。

一、在何種情況下初次產生心理困擾

國中高中的時候，就從課業到一些家庭的私事吧！對，就是大家比較會覺得說，就是你要考一個比較好的學校（A-001-001、A-001-002、A-001-010）。

國小我爸家暴（B-001-004、B-001-006）。

就那個時候要進去服役之前，其實有蠻大的壓力，因為就是個人價值觀，然後我們可能沒有辦法去體會那種感覺（C-001-003）。

就是跟女朋友分手（D-002-004）。

感情上所產生的溝通上的心理困擾，因為跟女朋友意見不合，分手的情況造成沮喪（E-001-001）。

好像是大二大三的時候吧，因為我基本上是從大學才開始...，因為我是單親，大學才開始跟我媽正式分開房間睡覺，那一個人睡我很不習慣，就會晚上一個人很沒有安全感，不敢關燈，開始想哭（F-001-003）。

單位長官要求能夠備勤時間就診，這讓我覺得心理不太舒服，覺得自己的時間為什麼要被占用（G-001-001）。

國小六年級。被同學欺負，因為那時候很瘦小，很愛哭，很容易流鼻血。因為我很愛哭，大家會把我東西藏起來，反正就是欺負我，然後老師、親戚就覺得我是男孩子，不能這樣愛哭，所以就覺得很...對阿（H-001-001、H-001-002 H-001-003）。

應該是高中的時候。應該對升學吧，就是突然不知道為什麼要讀書，有一點自我放逐的感覺（I-001-001、I-001-004）。

可以說是酒癮阿，或是賭，我那時候自己的問題是賭博的賭，

賭癮這樣子，所以說什麼時候開始的，從我一開始接觸那些東西的時候開始的。什麼時候喔...高中就開始了吧，我們是玩那種運動彩券，然後後面會去玩到地下化的，就會接觸到組頭阿（J-001-002、J-001-003）。

二、心理困擾的反應

就壓力吧，就壓力憋在心裡。覺得說，怎麼講，就是每日都要面臨到一些問題，然後就一直重複就覺得很煩（A-001-017、A-001-018）。

那時候應該是害怕吧（B-001-010）。

.....，然後那時候就有點覺得崩潰的進去，對，然後因為其實...就是.....怎麼講....你沒有人相處，因為畢竟生長環境，然後還有自己的個性跟裡面的人其實有不太一樣，那個時候也會去擔心他們會不會去排擠你什麼之類的，對，因為我是一個比較敏感的人，所以我會想得比較多一點（C-001-003）。

就只是心裡難過，我那個時候就只是去她們店，她們店外面等她而已。就比較沒什麼，因為就已經執著兩個月了，就覺得沒什麼必要的（D-002-019、D-002-019）。

做任何事都提不起勁，作息和學業上都沒影響，只是沒辦法專心（E-001-001）。

之前是在外面有過，就自己晚上一個人的時候想哭（F-001-002）。

對，就是到人團科才有心理的壓力，並造成心理困擾（G-005-003）。

還是哭，就哭到累了（H-001-005）。

可能那時候我採取的方法，我也不知道耶我也沒什麼經驗，就逃避阿，不去學校上課（I-001-004）。

我是也沒有到那麼誇張啦，因為也是沒有負債過或什麼的，可能在一般來講也不到太大的輸，但在我那年紀來講也算滿大的，應該也是有負債十幾萬吧（J-001-005）。

三、再發生心理困擾的情形

那應該就是，感情吧！對，那個時候就是，愛他，然後對他付出，到最後就變成...理所當然（A-002-005、A-002-010）。

也是有，高中時我爸還是有家暴行為。很容易緊張，就是，應該會讓人看起來會很緊張，然後手就會發抖（B-002-003 B-003-001、B-003-003）。

心理困擾雖然沒有持續多久，但就是...好像成為一個習慣，有可能會好，可是過一陣子遇到...沒辦法處理的事情，就會很低落。跟女朋友...從爭吵，後來平和分手（E-001-002）。

算蠻持續的，一個人的話我就沒辦法，沒辦法一個人獨處（F-002-004）。

我只是順著那個制度一直往上而已，就每天上學阿，有考試來我就考阿，阿就突然要填學系還是什麼，我都沒有意識到這對我人生會有什麼影響，就只是分數到了以後我就填一個土木工程系（I-002-003）。

四、服役前心理困擾對生活的影響

那時候就是....真的爆發，徒手把玻璃打破，然後那時候就是整隻手都是血，只要看到東西就是摔（A-002-034、A-002-035、A-002-036）。

嗯！會影響到，會導致你做事會有點無法進行，無法很順利的把它進行（B-003-006）。

因為本身腸胃其實就沒有很好，所以我那段時間其實就是一直在腸胃不適（C-001-007）。

要說從哪時候開始也很難說，應該說還壓得住，只是到前一陣子，覺得好像跟女朋友沒辦法繼續下去，就是整個爆發，所以才會發生之前的事（擅離職役），會想趕快處理好跟她的事情（E-002-002）。

旁邊沒有人我就很沒有安全感，想哭（F-001-004）。

每天來到這邊我會很有壓力，壓力到最後會讓我覺得我做那麼多幹嘛。到身障外館後的睡眠狀況有比在人團科時好很多，一定有改善（G-001-004 G-001-009）。

對...難過...覺得好像大家都不喜歡我（H-001-007、H-001-008）。
那段時間還蠻迷惘的（I-001-016）。

因為其實本身這個東西就是滿負面的，所以其實對生活的影響就是你可能會比較沒什麼自信吧（J-003-001）。

五、小結

綜合上述訪談，瞭解到替代役役男初次產生心理困擾的情形大部分為家庭問題：有家人需要照顧，家庭組織破碎，家庭功能不健全、缺乏溫暖及經濟問題。面臨心理困擾時會出現煩躁、害怕、崩潰、常常哭、做任何事都提不起勁、逃避的反應。再發生心理困擾的情形大部分為感情問題：因為分手問題導致痛苦不安，無心面對其他事物，容易在情緒影響之下做出許多錯誤的決定，出現不正常的反應。服役前心理困擾對生活的影

響，易有暴衝破壞性及違規的行為，會使事情無法順利進行，覺得有壓力沒有安全感，對生活感到迷惘，沒有自信，感覺被同儕排擠，也會出現一些腸胃不舒服的生理反應。

第二節 替代役役男心理困擾因素分析

壹、役男心理困擾因素量化分析

本研究透過單因子變異數分析與獨立樣本 T 檢定瞭解背景變項與心理困擾程度是否有顯著差異，並分析受訪者背景變項、危險因子變項、服役前生活困擾、社會支持、自我效能與心理困擾程度是否有所關聯。

一、一般役男及心理困擾列管役男背景變項與心理困擾程度之差異分析

本研究以單因子變異數分析一般役男及心理困擾列管役男背景變項中的教育程度、感情狀態、服替代役原因、服役役別、生父母婚姻關係、家人同住情形、家庭經濟、家人關係、個人喝酒習慣、個人吸菸習慣、個人嚼檳榔習慣等非連續變項中的不同組間在心理困擾上的差異情形；並以獨立樣本 T 檢定分析家人曾罹患精神疾病、家人喝酒習慣、家人使用毒品、個人曾罹患精神疾病、個人自傷或自殺行為、服役前心理困擾等二分變項的兩組間在心理困擾程度上的差異情形。

分析結果如表 4-4、4-5、4-6、4-7、4-8、4-9。單因子變異數分析結果顯示在一般役男部分，教育程度與心理困擾程度有達統計顯著差異，而感情狀態、服替代役原因、服役役別、生父母婚姻關係、家人同住情形、家庭經濟、家人關係、家人酒癮情形、家人吸毒情形、個人喝酒習慣、個人抽菸習慣、個人嚼檳榔習慣與心理困擾程度均未達統計顯著差異，亦即一般役男之心理困擾程度與教育程度有所差異，但不因不同的感情狀態、服替代役原因、服役役別、生父母婚姻關係、家人同住情

形、家庭經濟、家人關係、家人酒癮情形、家人吸毒情形、個人喝酒習慣、個人抽菸習慣、個人嚼檳榔習慣而有所差異；心理困擾列管役男部分，在家人關係與心理困擾程度有達統計顯著差異，而教育程度、感情狀態、服替代役原因、服役役別、生父母婚姻關係、家人同住情形、家庭經濟、個人喝酒習慣、個人抽菸習慣、個人嚼檳榔習慣與心理困擾程度均未達統計顯著差異，顯示心理困擾列管役男其心理困擾程度與家人關係有所影響，亦即一般役男不因教育程度、感情狀態、服替代役原因、服役役別、生父母婚姻關係、家人同住情形、家庭經濟、個人喝酒習慣、個人抽菸習慣、個人嚼檳榔習慣而有所差異。

另外，獨立樣本 T 檢定結果顯示，一般役男在家人曾罹患精神疾病、個人曾罹患精神疾病、個人自傷或自殺行為達統計顯著差異 ($p < .01$)，表示一般役男若個人或家人曾罹患精神疾病，或個人有自傷自殺行為者，其心理困擾程度比家人或個人未曾罹患精神疾病、自傷自殺行為者更高。家人喝酒情形、家人吸毒情形未達統計顯著差異，亦即一般役男之心理困擾程度，並不因有無家人有酒癮、吸毒情形而有所差異；心理困擾列管役男部分，在轉介諮商輔導時機、個人曾罹患精神疾病達統計顯著差異 ($p < .01$)，表示心理困擾列管役男若個人曾罹患精神疾病，其心理困擾程度比個人未曾罹患精神疾病者更高，也代表在成功嶺基礎訓練時轉介之心理困擾列管役男，比分發服勤單位後轉介之心理困擾列管役男，其心理困擾程度較高，統計也顯示心理困擾列管役男，並不因家人曾罹患精神疾病、家人喝酒情形、家人吸毒情形、個人自傷或自殺行為而有所差異。

表 四-4 一般役男個人背景變項對心理困擾程度之差異性分析

層面	變項	個數	平均數	標準差	T 值	F 值	Post-hoc
心理 困 擾 程 度	教育程度						
	國中(含)以下	0					
	高中職	6	13.17	1.17			高中職>
	專科	0					大學=碩
	大學	62	12.18	0.46		5.94**	士=博士
	碩士	19	12.26	0.56			
	博士	1	12.00				
	感情狀態						
	已婚且與妻子同住	1	13				
	分居或離婚	0					
	有交往對象但未同居	30	12.10	0.40			2.01
	有交往對象且同居	7	12.57	1.13			
	單身	50	12.30	0.58			
	服替代役原因						
	替代役體位	13	12.23	0.83			
	家庭因素	16	12.31	0.60			
	宗教因素	0					
	專長資格	9	12.44	0.73			0.33
	一般資格	49	12.22	0.51			
	研發替代役	1	12.00				
	服役役別						
	警察役	14	12.36	0.63			
	消防役	10	12.10	0.32			
	社會役	8	12.75	1.04			
	環保役	3	12.00	.000			
	醫療役	1	12.00				
教育服務役	15	12.13	0.35				
農業服務役	2	12.00	0.00				
文化服務役	1	12.00				1.51	
司法行政役	10	12.00	0.00				
外交役	0						
土地測量役	1	12.00					
經濟安全役	0						
體育役	0						
公共行政役	20	12.35	0.67				
觀光服務役	3	12.67	1.16				

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

表 四-5 心理困擾列管役男個人背景變項對心理困擾程度之差異性分析

層面	變項	個數	平均數	標準差	T 值	F 值	Post-hoc
心理 困 擾 程 度	教育程度						
	國中(含)以下	2	16.00	2.83			
	高中職	8	15.75	2.25			
	專科	0					
	大學	61	15.52	3.89		.818	
	碩士	17	17.18	4.29			
	博士	0					
	感情狀態						
	已婚且與妻子同住	3	13.00	1.00			
	分居或離婚	2	17.50	0.71			
	有交往對象但未同居	20	15.05	3.73		1.21	
	有交往對象且同居	8	14.75	2.77			
	單身	55	16.44	4.06			
	服替代役原因						
	替代役體位	13	15.62	3.47			
	家庭因素	18	15.78	3.55			
	宗教因素	0					
	專長資格	3	16.33	4.04		0.04	
	一般資格	54	15.94	4.09			
	研發替代役	0					
	服役役別						
	警察役	17	15.41	3.29			
	消防役	9	16.67	3.84			
	社會役	10	16.40	3.13			
	環保役	2	20.50	12.02			
	醫療役	1	17.00				
	教育服務役	14	16.07	3.60			
農業服務役	2	22.00	9.89				
文化服務役	1	17.00				1.10	
司法行政役	6	14.17	3.920				
外交役	0						
土地測量役	1	12.00					
經濟安全役	0						
體育役	0						
公共行政役	21	15.24	3.34				
觀光服務役	4	15.00	2.16				
轉介諮商輔導時機							
基礎訓練時轉介	75	15.32	3.45		-3.45**		
分發服勤單位後轉介	13	19.08	4.51				

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

表 四-6 一般役男家庭背景變項對心理困擾程度之差異性分析

變項	個數	平均數	標準差	T 值	F 值	Post-hoc
生父母婚姻關係						
已婚且同居	63	12.21	0.54			
分居或離婚	18	12.39	0.69		0.95	
喪偶	7	12.43	0.78			
未婚而同居	0					
家人同住情形						
獨居	5	12.60	0.54			
至少與父或母同住	81	12.25	.603		1.02	
僅與配偶伴侶或子女同住	0					
僅與其他家人同住	2	12.00	0.00			
家庭經濟						
富裕	16	12.31	0.60			
小康	2	13.00	1.41		1.24	
清寒但未領補助	68	12.24	0.57			
清寒且領有補助	2	12.00	0.00			
家人關係						
非常不滿意	1	12.00	.			
不滿意	4	12.75	0.95		1.04	
滿意	50	12.22	0.46			
非常滿意	33	12.27	0.71			
家人精神疾病						
無	77	12.18	0.45			
有	11	12.82	1.07	-3.51**		
家人酒癮情形						
無	78	12.24	0.56			
有	10	12.40	0.84	-7.77		
家人吸毒情形						
無	88	12.26	0.59			
有	0	.	.			

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

表 四-7 心理困擾役男家庭背景變項對心理困擾程度之差異性分析

層面	變項	個數	平均數	標準差	T 值	F 值	Post-hoc
心理 困 擾 程 度	生父母婚姻關係						
		已婚且同居	59	16.10	4.10		
		分居或離婚	18	15.33	3.14		0.225
		喪偶	9	15.67	3.96		
		未婚而同居	2	15.00	1.41		
	家人同住情形						
		獨居	3	13.67	2.88		
		至少與父或母同住	74	16.01	3.57		0.841
		僅與配偶伴侶或子女同住	3	13.33	1.15		
		僅與其他家人同住	8	16.38	6.47		
	家庭經濟						
		富裕	23	16.70	3.14		
		小康	3	13.33	2.30		1.25
		清寒但未領補助	62	15.69	4.08		
		清寒且領有補助	0				
	家人關係						
	非常不滿意	6	19.67	5.27			
	不滿意	18	17.00	4.10		3.43*	
	滿意	53	15.11	3.40			
	非常滿意	11	15.64	3.41			
家人精神疾病							
	無	64	15.55	3.60			
	有	24	16.75	4.36	-1.31		
家人酒癮情形							
	無	81	15.94	3.84			
	有	7	15.14	4.01	.52		
家人吸毒情形							
	無	85	15.84	3.86			
	有	3	17.00	3.60	-1.51		

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

表 四-8 一般役男心理困擾危險因子變項對心理困擾程度之差異性分析

層面	變項	個數	平均數	標準差	T 值	F 值	Post-hoc
心理 困擾 程度	精神疾病						
	無	87	12.23	0.52	-5.28**		
	有	1	15.00	.			
	自傷或自殺行為						
	無	87	12.23	0.52	-5.28**		
	有	1	15.00	.			
	喝酒習慣						
	不喝酒	39	12.28	0.64		4.85	
	偶爾喝	48	12.21	0.50			
	很常喝	1	14.00	.			
	抽菸習慣						
	不抽菸	66	12.30	0.65		0.72	
	1 天少於 1 包	18	12.11	0.32			
	1 天 1 包以上	4	12.25	0.50			
	嚼檳榔習慣						
未用過	84	12.26	0.60		0.34		
每天少於 1 盒	2	12.00	0.00				
每天 1 盒以上	2	12.50	0.70				

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

表 四-9 心理困擾役男心理困擾危險因子變項對心理困擾程度之差異性分析

層面	變項	個數	平均數	標準差	T 值	F 值	Post-hoc
心理 困擾 程度	精神疾病						
	無	64	14.89	3.32	-4.30**		
	有	24	18.50	3.96			
	自傷或自殺行為						
	無	63	15.17	3.61	-2.82		
	有	25	17.64	3.89			
	喝酒習慣						
	不喝酒	40	16.30	3.62		.89	
	偶爾喝	48	15.52	4.01			
	很常喝	0					
	抽菸習慣						
	不抽菸	61	16.21	3.86		1.91	
	1 天少於 1 包	18	14.33	2.44			
	1 天 1 包以上	9	16.67	5.36			
	嚼檳榔習慣						
未用過	84	15.71	3.61		4.29		
每天少於 1 盒	3	21.67	6.35				
每天 1 盒以上	1	12.00	.				

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

二、心理困擾列管役男服役前生活困擾變項與心理困擾情形之差異分析

本研究以獨立樣本 T 檢定一般役男與心理困擾列管役男服役前生活困擾二分變項的兩組間在心理困擾情形上的差異情形。分析結果如表 4-10 及表 4-11，獨立樣本 T 檢定結果顯示，一般役男在情緒調適、身體健康達統計顯著差異 ($p < .01$)，表示一般役男在服役前若有情緒調適、身體健康等困擾，其心理困擾程度比未有前述困擾者更高，其他包含適應不良、人際關係、感情問題、婚姻問題、家庭問題、經濟困難、自傷自殺、精神疾病、行為偏差、工作適應、生涯規劃未達統計顯著差異，亦即一般役男之心理困擾程度，並不因服役前有適應不良、人際關係、感情問題、婚姻問題、家庭問題、經濟困難、自傷自殺、精神疾病、行為偏差、工作適應、生涯規劃等困擾而有所差異；心理困擾列管役男則是在情緒調適、精神疾病達統計顯著差異 ($p < .01$)，表示一般役男在服役前若有情緒調適、精神疾病等困擾，其心理困擾程度比未有前述困擾者更高，其他包含適應不良、人際關係、感情問題、婚姻問題、家庭問題、經濟困難、自傷自殺、行為偏差、工作適應、生涯規劃、身體健康未達統計顯著差異，亦即一般役男之心理困擾程度，並不因服役前有適應不良、人際關係、感情問題、婚姻問題、家庭問題、經濟困難、自傷自殺、行為偏差、工作適應、生涯規劃、身體健康等困擾而有所差異。

表 四-10 一般役男服役前生活困擾情形對心理困擾程度之差異性分析

層面	變項	個數	平均數	標準差	T 值	F 值	Post-hoc
心理 困擾 程度	無困擾						
	無	29	12.59	0.82	3.85		
	有	59	12.10	0.35			
	適應不良						
	無	83	12.25	0.58	-0.53		
	有	5	12.40	0.89			
	情緒調適						
	無	79	12.18	0.44	-4.29**		
	有	9	13.00	1.11			
	人際關係						
	無	86	12.24	0.59	0.07		
	有	2	13.00	0.00			
	感情問題						
	無	85	12.26	0.60	-0.21		
	有	3	12.33	0.57			
	婚姻問題						
	無	88	12.26	0.59			
	有	0					
	家庭問題						
	無	86	12.27	0.60	0.62		
有	2	12.00	0.00				
經濟困難							
無	81	12.26	0.60	-0.11			
有	7	12.29	0.48				
自傷自殺							
無	88	12.26	0.59				
有	0						
精神疾病							
無	88	12.26	0.59				
有	0						
行為偏差							
無	88	12.26	0.59				
有	0						
工作適應							
無	87	12.26	0.6000	0.43			
有	1	12.00					
生涯規劃							
無	76	12.22	0.58	-1.50			
有	12	12.50	0.67				
身體健康							
無	82	12.21	0.49	-3.31**			
有	6	13.00	1.26				

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

表 四-11 心理困擾列管役男服役前生活困擾情形對心理困擾程度之差異性分析

層面	變項	個數	平均數	標準差	T 值	F 值	Post-hoc
心理 困擾 程度	無困擾						
	無	71	16.30	3.99	2.14		
	有	17	14.12	2.49			
	適應不良						
	無	59	15.24	3.51	-2.27		
	有	29	17.17	4.20			
	情緒調適						
	無	40	14.60	2.85	-2.96*		
	有	48	16.94	4.24			
	人際關係						
	無	60	15.30	3.55	-2.09		
	有	28	17.11	4.19			
	感情問題						
	無	61	15.21	3.46	-2.50		
	有	27	17.37	4.28			
	婚姻問題						
	無	84	15.85	3.88	-0.33		
	有	4	16.50	3.10			
	家庭問題						
	無	61	15.72	3.99	-0.56		
	有	27	16.22	3.51			
	經濟困難						
	無	65	15.54	3.74	-1.38		
	有	23	16.83	4.03			
	自傷自殺						
	無	81	15.59	3.59	-2.41		
	有	7	19.14	5.33			
	精神疾病						
無	72	15.00	3.17	-5.15**			
有	16	19.81	4.19				
行為偏差							
無	84	15.67	3.78	-2.39			
有	4	20.25	2.21				
工作適應							
無	78	15.64	3.82	-1.61			
有	10	17.70	3.62				
生涯規劃							
無	62	15.98	4.10	0.40			
有	26	15.62	3.18				
身體健康							
無	67	15.58	3.60	-1.28			
有	21	16.81	4.47				

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

三、一般役男與心理困擾列管役男社會支持量表差異性分析

本研究採準實驗研究的方式，以一般役男為對照組，心理困擾列管役男為實驗組，以獨立樣本 T 檢定的統計方法析論兩者在社會支持量表上的表現情形，瞭解一般役男和心理困擾列管役男的表現是否有所差異，並將其研究結果歸納如表 4-12 所示。

根據表 4-12 所示，可以發現心理困擾列管役男在「社會支持量表」的平均數為 32.55，標準差為 8.23；而一般役男的平均數為 37.52，標準差為 6.47。而針對兩者進行獨立 T 檢定後可以發現 T 值為 4.45 並且達到顯著性，代表兩者間的確產生差異情形。

表 四-12 一般役男、心理困擾列管役男社會支持量表差異性分析

層面	類型	個數	平均數	標準差	T 值
社會支持量表	一般役男	88	37.52	6.47	4.45**
	心理困擾列管役男	88	32.55	8.23	

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

四、一般役男與心理困擾列管役男自我效能量表差異性分析

本研究採準實驗研究的方式，以一般役男為對照組，心理困擾列管役男為實驗組，以獨立樣本 T 檢定的統計方法析論兩者在自我效能量表上的表現情形，瞭解一般役男和心理困擾列管役男的表現是否有所差異，並將其研究結果歸納如表 4-13 所示。

根據表 4-13 所示，可以發現心理困擾列管役男在「自我效能量表」的平均數為 39.52，標準差為 9.38；而一般役男的平均數為 43.98，標準差為 7.60。而針對兩者進行獨立 T 檢定後可以發現 T 值為 3.46 並且達到顯著性，代表兩者間的確產生差異情形。

表 四-13 一般役男、心理困擾列管役男自我效能量表差異性分析

層面	類型	個數	平均數	標準差	T 值
自我效能量表	一般役男	88	43.98	7.60	3.46**
	心理困擾列管役男	88	39.52	9.38	

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

五、一般及心理困擾列管役男背景變項與心理困擾程度之相關分析

本研究將家庭經濟、家人關係、個人喝酒習慣、個人抽菸習慣、個人嚼檳榔習慣視為連續變項，並將其與心理困擾程度進行 Pearson 相關分析。相關分析結果如表 4-14、表 4-15。研究發現一般役男在家庭經濟、家人關係、個人喝酒習慣、個人抽煙習慣、個人嚼檳榔習慣皆未達到顯著，表示一般役男的背景變項與心理困擾程度之間並沒有相關性；心理困擾列管役男在家人關係達統計顯著，顯示心理困擾列管役男與家人的關係，與心理困擾是有相關聯，與其他依變項並沒有相關性。

表 四-14 一般役男背景變項與心理困擾程度之 Pearson 相關分析

項目	心理困擾程度		
	Pearson 相關係數	顯著性 (雙尾)	人數
家庭經濟	-0.08	0.42	88
家人關係	-0.03	0.75	88
個人喝酒習慣	0.03	0.75	88
個人抽菸習慣	-0.09	0.36	88
個人嚼檳榔習慣	0.02	0.81	88

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

表 四-15 心理困擾列管役男背景變項與心理困擾程度之 Pearson 相關分析

項目	心理困擾程度		
	Pearson 相關係數	顯著性 (雙尾)	人數
家庭經濟	-0.10	0.34	88
家人關係	-0.27	0.01*	88
個人喝酒習慣	-0.10	0.34	88
個人抽菸習慣	-0.06	0.57	88
個人嚼檳榔習慣	0.10	0.33	88

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

六、一般及心理困擾列管役男社會支持、自我效能變項與心理困擾程度之相關分析

為瞭解替代役役男其社會支持、自我效能與心理困擾的關係，以 Pearson 相關積差相關方法，進行分析。

本研究以研究者自編之「社會支持量表」來測量一般及心理困擾列管役男社會支持程度，得分越高，表示社會支持程度越高；「自我效能量表」來測量一般及心理困擾列管役男對達成

任務的信念判斷，得分越高，表示自我效能程度越高；以內政部役政署委託中正大學編製的「替代役役男身心狀態量表」來測量役男心理困擾程度，得分越高，表示心理困擾程度越高。

Pearson 積差相關方法之相關係數 (r) 值介於 -1 與 $+1$ 之間，正負符號表示相關的方向，因此社會支持與心理困擾程度、自我效能與心理困擾程度，如為負相關，表示社會支持、自我效能程度愈高，心理困擾程度愈低。

相關分析結果如表 4-16、表 4-17。研究發現在一般役男部分，社會支持量表的分數及心理困擾程度為無統計顯著，代表社會支持的高低與一般役男的心理困擾無關聯，在自我效能的分數及心理困擾程度的分數達到負相關，其相關係數為 -0.21 ，表示自我效能量表得分愈高的一般役男，也就是自我效能程度越高的役男，其心理困擾程度愈低；在心理困擾列管役男部分，在社會支持的分數及自我效能的分數均與心理困擾程度的得分達到顯著負相關，其相關係數分別為 -0.32 及 -0.24 ，表示社會支持量表及自我效能量表得分越高的替代役役男，也就是社會支持程度越高或自我效能程度越高的役男，其心理困擾程度愈低。因此增加心理困擾列管役男的社會支持與自我效能程度是減少心理困擾的有效方法之一。

表 四-16 一般役男社會支持、自我效能變項與心理困擾程度之 Pearson 相關分析

項目	心理困擾程度		
	Pearson 相關係數	顯著性 (雙尾)	人數
社會支持	0.015	0.891	88
自我效能	-0.219	0.040*	88

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

表 四-17 心理困擾列管役男社會支持、自我效能變項與心理困擾程度之 Pearson 相關分析

項目	心理困擾程度		
	Pearson 相關係數	顯著性 (雙尾)	人數
社會支持	-0.323	0.002**	88
自我效能	-0.240	0.025*	88

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

七、小結

綜合上述統計分析結果，一般役男在教育程度、家人曾罹患精神疾病、個人曾罹患精神疾病、個人曾有自傷或自殺行為，與服役前有情緒調適、身體健康的困擾，與心理困擾的程度較有相關聯；而在心理困擾列管役男則是轉介諮商輔導時機、家人關係、個人曾罹患精神疾病，或服役前有情緒調適、精神疾病的困擾，與心理困擾的程度較有相關聯。從上述來看，無論是一般役男或心理困擾列管役男，均受到服役前情緒調適的狀況而有心理困擾的問題，因此若能謹慎篩選出有情緒調適困擾之役男加以轉介諮商輔導，將可有效協助役男心理健全。

在一般役男及心理困擾列管役男的社會支持量表及自我效能量表差異性分析中，均達到統計顯著性，代表在一般役男與心理困擾列管役男之間的社會支持量表分數及自我效能量表分數是有差別，進一步使用 Pearson 相關分析發現，無論一般役男或心理困擾列管役男，在自我效能的分數及心理困擾程度的分數均達到負相關，表示自我效能量表得分愈高的役男，也就是自我效能程度越高的役男，無論是否為一般役男或心理困擾列管役男，其心理困擾程度愈低，因此提升役男自我效能程度是減少心理困擾的有效方法之一。

貳、役男心理困擾因素質性分析

訪談 10 位替代役心理困擾列管役男，以瞭解其心理困擾因素。

一、心理困擾的原因

她要嫁了，因為懷孕了，不確定小孩是誰的（A-002-122、A-002-124、A-002-138）。

高中時我爸還是有家暴行為（B-002-003）。

憂鬱的方面是還好，那時候就只有腸胃不好，因為我只要一緊張，腸胃就會很不舒服，然後就要一直跑廁所，對壓，然後你一進去就會一直被約束，對，所以就好像，還蠻不舒服的，對（C-001-009）。

因為剛當兵，接觸到的環境比較沒有那麼熟悉，然後又因為家裡的因素，就是因為之前在外面的工作的話還可以有錢可以照顧爸爸，然後當兵之後就比較沒有辦法（D-001-004、D-001-007）。

心理困擾雖然沒有持續多久，但就是...好像成為一個習慣，有可能會好，可是過一陣子遇到...沒辦法處理的事情，就會很低落。跟女朋友...從爭吵，後來平和分手（E-001-002）。

可能是我的父母他們各自有他們的婚姻過，就是兩段婚姻，也有各自的小孩，所以我的兄弟姐妹就是不同爸爸媽媽而已，但都沒有相聚過；那我後來是被丟來丟去，後來還是跟我媽媽住，所以就覺得自己沒什麼人要，自己比較沒有信心，比較自卑一點。因為我過去可能我的性向是比較缺乏父親的部分，所以我跟男生會比較有互動，跟女生反而沒辦法，然後我會變成是，過去他們就覺得我們兩個姊弟好像性向交換了，那對於長輩，

我不會跟他們談這個，但跟同儕這十幾個堂兄，或有血緣關係的同儕，我們就會都知道我們自己的關係，其實看得出來他們那邊的女生有一部分性向為同性者，我覺得這就是家族的不平衡（F-001-005、F-001-007）。

單位長官要求能夠備勤時間就診，這讓我覺得心理不太舒服，覺得自己的時間為什麼要被占用（G-001-001）。

家人是...今年講的那次是因為最近家裡事情太多了，他們好像都把，就是我妹他也有一些問題，我爸媽就希望我跟另外一個妹妹可以多鼓勵他這樣子，但是我就覺得，我自己也有我自己的事情要處理阿，她也成人了也不小了，為什麼所有事情都是我跟另外一個妹妹要負責。因為其實我爸是中度殘障人士，我媽是輕度殘障人士，所以他們養大我們家三個小孩其實滿辛苦的（H-006-001、H-008-002）。

我就發現說我以前做的決定很沒有深思熟慮，我只是順著那個上來，我沒有獨立思考一些東西，我也很怕說我那樣出去到底有沒有競爭力，我的人生就這樣嗎？哈哈。所以那時候我會選擇直接升學，直接在繼續唸研究所，可能是相對比較簡單的一條路啦，因為我覺得我沒有準備好，因為這個問題我到快畢業的時候才開始想（I-002-013）。

可以說是酒癮阿，或是賭，我那時候自己的問題是賭博的賭，賭癮這樣子，所以說什麼時候開始的，從我一開始接觸那些東西的時候開始的。什麼時候喔...高中就開始了吧，我們是玩那種運動彩券，然後後面會去玩到地下化的，就會接觸到組頭阿（J-001-002、J-001-003）。

二、服役後心理困擾對生活的影響

所以我沒辦法當下忍受那種，有人在那邊就是要求我去做一些我不想做的事情，故意刁難，情緒一上來就會...就會跟他槓上了。因為心情不好，就會做那些很衝動阿，可能是騎快車阿，或是... (A-003-050、A-003-062)。

很容易緊張，就是，應該會讓人看起來會很緊張，然後手就會發抖 (B-003-001、B-003-003)。

就是因為那個環境讓你本來就是更緊張，很怕會出錯阿，因為本身還有認床的習慣，然後進去以後比較沒有辦法好好的休息，又比如說，我進去以後，我大概都只能睡兩到三個小時，然後眼睛就可能一直睜到早上這樣 (C-001-014)。

那個時候就是睡不好 (D-001-011)。

要說從哪時候開始也很難說，應該說還壓得住，只是到前一陣子，覺得好像跟女朋友沒辦法繼續下去，就是整個爆發，所以才會發生之前的事 (擅離職役)，會想趕快處理好跟她的事情。家人會擔心，難免嘛，自己也都整個擺爛嘛，那陣子就會覺得自己跟其他役男比較不講話，自己就板著臉。(E-002-002、E-003-001)。

後來就比較不會，因為大家都是大通鋪。但偶爾還是會發生，就可能上課上到一半，我就自己默默在那邊哭，我就去跟分隊長說我可以休息一下嗎？那他們就知道我心情可能需要冷靜一下，讓我一個人獨處，然後叫鄰員陪我。(F-002-005)。

每天來到這邊我會很有壓力，壓力到最後會讓我覺得我做那麼

多幹嘛。到身障外館後的睡眠狀況有比在人團科時好很多，一定有改善（G-006-001、G-001-009）。

家裡是另一個壓力來源，回到家就覺得壓力很大。（H-006-003）。進來當替代役後，還是一直在想未來要做什麼？感到很迷惘就是想法上一定會有一些影響的，因為我一直在想這件事情，所以就是思考跟態度一定有所轉變，而且應該是會一直在變吧。對生活的話...生活指的影響是焦慮嗎？是那種心理上的嗎？想起來會阿，會造成心情低落（I-002-005、I-003-001、I-003-002）。

我也不會講耶，這感覺很奇怪，我的意思說，恩...這要怎麼講，這也滿難講的，反正他就不是一個正面的東西，你覺得講出來人家就會覺得你是「歹因仔」之類的這種感覺，你可能自己價值觀就覺得你好像在做什麼不好的事情一樣。（J-003-002）。

三、家人對役男心理困擾的想法及協助

爸爸就是把問題，比如說是我的問題，可是這些東西都與我無關，然後我還必須去做那些事情，我覺得我從來都沒想過，然後因為我姊做，他就不開心，他反而沒有去罵她。我媽比較中立，可較為理性的那種，會覺得對就是對，錯就是錯的那種，媽媽比較兩難啦，因為你只要有紛爭，她就會夾在中間，然後就會砲火轉變為攻擊她（A-006-006、A-006-09）。

我媽媽跟我就是討論說，我們就去看醫生這樣子。就是跟之前一樣，沒什麼話講，我跟我爸沒什麼話講（B-001-004、B-006-017）。

對，就因為，他們不太理解一些你的歷程，然後那個時候跟他

們溝通其實他們不太懂，然後反而會溝通到最後的結果就是會有爭吵，然後他們就會跟你講說，這本來就是一個過程阿，你就是應該要去接納，可是我就會覺得你就是沒有感同身受過這樣的過程所以你不會在這樣的歷程中就是會有很多受傷的地方，但是.....但是就是一些地方他們不會了解，所以我就會覺得，那與其就不要跟他們來講（C-006-002）。

小時候就，就有記憶以來，以前就，還沒記憶以來就走了，就是那個時候，連自己媽媽長怎麼樣我都沒有看過。對爸爸蠻照顧我的，恩，就是因為後來年紀大了，常生病。不會和爸爸講內心的問題（D-006-001、D-006-005、D-006-006、D-007-002）。

就一樣是家人，就住在同一個屋子，類似室友的概念，個人的個性，從小到大家人父母的相處模式就像是比較好一點的朋友，但是嘴巴是叫爸媽，但很多事情不會跟他們講（E-006-002）。

我反而覺得我媽還好，因為我現在反而都會跟我媽蠻暢談的，就可能會談另外一半的事，她也會問我說：你為什麼不跟女生在一起？或是問我要不要跟女生試試看？或是要幫我介紹。有時候就覺得服役後就會蠻簡單跟她說要一個小孩其實很簡單，然後，她也好像認同這件事，我們曾經為了這件事情半年都不講話，回到家就是分開不會有交集，後來她也只能夠接受；但是後來是我自己的工作能力反而贏過她之後，她就會覺得：好啦，這個家你長大了，你可以養活自己，可以照顧這個家，那你說的我就只能接受，後來跟媽媽的關係反而是服役之後，我比較需要家人的這塊（支持），變得比較敢跟她示好，然後，她也會覺得我好像變了，彼此的關係也變好，甚至我把另一半帶

回家，她以前都會想盡辦法把他趕出去，現在（他們）都還蠻熱烈的，我還蠻意外她可以跟我另外一半相處得蠻不錯的，甚至私底下他們都能夠互相關心（F-006-001）。

其實家人的想法大致跟我的想法雷同，因為就像我剛才說的，像我就診的時間，我家人也覺得為什麼看病的時間要佔到我的時間，為什麼不能上班請病假去就醫，而且我也都是按照流程進行，也沒有違規，那為什麼不行呢！？我自己也是相同的疑問，我認為利用自己下班的時間去看，我覺得畢竟我們就只有三個小時，那我覺得如果是下班去看病，我的時間不就被漸漸壓縮了（G-006-001）。

就是今年過年的時候，我就跟他們說我的狀況，所以他們也知道我跟諮商師聊的內容是什麼（H-006-006）。

沒有耶，其實家人他們會...我也不知道耶，可能是以前養成的那種感覺吧，我從高中那時候會稍微隱瞞他們嘛，然後像這種事情的話我就不會特別講，因為他們會覺得說我是不是要去考個土木技師呀？他們到現在還是會...因為我到現在還沒有跟他們溝通（I-006-001）。

沒有耶，因為基本上我爸媽他們算是那種拜拜拜的很瘋狂的，是道教什麼的，基本上就是自己去碰撞，然後你不要去尋死阿，你自己還是要走穩自己的步伐，就不要管爸媽是怎樣的（J-006-001）。

四、朋友、管理人員對役男心理困擾的想法及協助

隊長有時候會主動關心我，可是，很少人會去跟我講這件事情（A-007-004、A-007-007）。

我沒有跟別人講。公所這邊的阿姨是知道，就是那時候就是，建議我媽媽可以申請身心障礙證明（B-007-004、B-012-008、B-012-010）。

我就會去尋求朋友，還是或者是一些社團學弟妹去溝通這個區塊，那他們聽完之後，他們也不太會去跟我講什麼，因為他們知道去，他們知道我是那種只要我講完我就會自我療癒的那種，對，我只是需要有個人可以講。就是會聽我講，然後講完之後就會說，那要不要一起去吃東西，然後我們就會.....。他就是會跟我聊醫療，然後會盡量，想盡辦法就是一直幫我解決這樣子（C-006-002、C-007-002、C-012-003）。

恩，感情的是有時候會跟朋友講。那時候我剛進來報到的時候，管理人員有去幫我尋求區公所那邊的那個生活補助，他有跟我講方法，那我有去申請（D-007-001、D-012-004）。

我盡量不會去展現在別人面前，很多時候我都是自己（處理），吸收負面的情緒。我會怕別人覺得我奇怪，或是怎樣的，如果我自己有困擾，跟別人說，怕也造成別人困擾。（E-007-003）。他們知道我的心理困擾，因為已經夠認識了，就會講。他們算是會站在...，如果是我跟我媽有疙瘩在，他們反而會先去安撫我媽，因為可能覺得從我這邊我脾氣太硬，我不喜歡低頭，所以他們寧願先去幫我說服跟我有疙瘩的人，那他們就變成一種潤滑劑，讓我們不會...，我也可以慢慢因為她的面子去低下頭。媽媽算是跟我的朋友都認識，因為我也都會把朋友帶回家給我媽認識。處室長官聽我講完那些引爆點，他覺得我還蠻辛苦的，他就會安慰我（F-007-002、F-012-001）。

對，管理人員協助我從社會局的人團科調到這邊。他們對於我的協助就是開導我，就跟心理諮商師差不多，要我想開點看開點。我覺得這樣並沒有很有實際的幫助到我，因為你這樣跟我講的話，只是讓我比較好受罷了，問題依舊在，所以他們這樣的勸導和開導，在幫忙的程度上只有一點點，我覺得問題要能真正被解決，只有把問題的所在真的解決。(G-001-002、G-007-001)。

他們通常也不太會問耶...之前是騎摩托車環日月潭附近的景點，會比較放鬆，但是回到家裡又好像回來了。都了解嗎...其實，管理人員他不太會過問太多，但他知道我會來諮商，他不會過問太多，除非我主動跟他講他才會...他很願意幫助我(H-007-001、H-007-002、H-007-006、H-012-001、H-012-002)。

我覺得幫助...幫助會有啦，可是我比較不會直接把問題講出來，我比較會是從旁敲側起而得到我的答案，我不會直接問阿，我可能會問說你們最近有什麼實習還是工作經驗而得到說他們有什麼樣的經歷或者他要去可能求職呀，或者有那種同學，他可能也是要走不同方向的人，那我就去問他你平常是怎麼，都用什麼時間增進你那些技能阿，就是比較從旁邊去得到一些我想要的答案這樣。管理人員他就是陪我去諮商這樣(I-007-001、I-012-002)。

疏遠的會居多吧，贏的時候會來跟你吃紅，輸的時候就...酒肉朋友嘛。我覺得這種東西不要去麻煩別人啦，我覺得我自己覺得，這本來就是你自己的問題。沒有阿，不會讓管理人員他們

知道，我有說因為這種事情滿負面的（J-004-010、J-007-001、J-006-001）。

五、身邊最重要的人對於役男心理困擾的協助

朋友，就是也不方便吧，因為..這種問題就好像不方便講（A-012-007）。

身邊最重要的一個人是我的媽媽，因為媽媽本身也是受害者，所以媽媽在這一塊上面。就是我跟我媽媽就是盡量不去想以前的事情（B-008-002、B-008-003、B-008-004）。

對，因為那個時候我有加入慈青社，對，然後因為裡面想法會比較接近，對，所以就是第一個想到一定會是慈青社（C-008-002）。

和國中畢業後工作認識的朋友有些事情都會跟他講，經濟方面有請朋友幫忙（D-007-007、D-009-010）。

嗯...就沒有吧，我把自己顧好就好，最重要的還是家人啊。

還好耶，我真的不太需要他們協助，如果我會需要被協助，我會去找諮商師（E-008-001、E-008-002）。

如果今天我心情不好，我也會直接跟媽媽以及另外一半講，而且我覺得都可以直接跟他們兩個人講，譬如說當下我情緒不舒服，或者是什麼點無法接受，甚至在他們面前哭出來，我也是蠻能釋懷的，因為平常我是不可能在他們面前哭泣，反而是後來服役的關係，太久沒見面會覺得很多情感湧上，受不了就直接哭出來，他們也都會訝異怎麼我會變這麼感性，反而他們會覺得需要好好聽我講一講話（F-00-002）。

就是家人啊！就是我的兄弟姊妹。他們最主要也還是跟朋友一樣，勸導我，給予開導和鼓勵。那因為是自己家人，所以比較聽得進去，可是我還是認為這些話誰都會講，每個人也多半聽得進去，那聽進去之後，問題還是一樣沒有被正視被解決（G-008-001）。

就是...他們把我養大很辛苦啊，因為其實我爸是中度殘障人士，我媽是輕度殘障人士，所以他們養大我們家三個小孩其實滿辛苦的。有阿，他們就比較不會逼迫我要幫助妹妹什麼的。好像比較沒辦法...（H-008-002、H-008-003、H-008-004）。

我覺得是我自己。就是我會靠自己去，就是這些方法什麼的也都是我自己歸納出來的，我可能會去看一些書阿什麼的，然後覺得說我現在應該要怎麼做，但是我也是花了很多時間以後才開始怎麼做的。對，我是覺得滿辛苦的。我沒有一個導師還是什麼的感覺（I-008-001、I-008-004、I-008-006）。（J-004-010、J-007-001、J-006-001）。

六、小結

綜合上述心理困擾列管役男之陳述可知心理困擾的原因有感情問題：因為分手問題導致痛苦不安，無心面對其他事物，容易在情緒影響之下做出許多錯誤的決定，出現不正常的反應；家庭因素家人需要照顧，家庭組織破碎，家庭功能不健全、缺乏溫暖及經濟問題；適應不良：服役的生活環境較以往的生活環境嚴謹，當適應及調適環的能力不足時，及產生心理困擾；精神疾病：役男在服役前，因遺傳、壓力與重大創傷等原因，而使役男本身就有精神疾病的潛在成因及狀況，而在服役後因

為其刺激，而將其症狀顯現出來。對生活的影響易有暴衝破壞性及違規的行為，會使事情無法順利進行，覺得有壓力沒有安全感，對生活感到迷惘，沒有自信，感覺被同儕排擠，心情低落常常想哭，容易緊張常失眠，導致精神不濟。家人對役男心理困擾抱持接納的態度，會讓役男感受到支持，更願意和家長探討面臨的問題，減輕心理困擾。朋友及管理人員對心理困擾役男的協助有關心傾聽役男的問題紓解役男情緒，陪伴役男從事喜歡的活動減輕壓力，提供申請各項社會資源管道，協助適當調整勤務，讓役男更加適應服役生活。大部分的心理困擾役男覺得不會對身邊最重要的人吐露心事，因此無法協助他解決心理困擾。

第三節 替代役役男諮商輔導成效分析

壹、心理困擾役男諮商輔導成效量化分析

本研究欲探討心理困擾替代役役男在接受心理諮商服務的過程中，其心理困擾程度是否有改變，因此透過相依樣本 T 檢定瞭解心理困擾替代役役男於前、後測分別填寫「替代役役男心理狀況問卷」、「替代役役男心理困擾與諮商輔導成效問卷」中的心理困擾程度是否有差異。

另一方面，本研究為了更細緻瞭解影響心理困擾役男之心理困擾程度之變化，因此本研究建構「心理困擾變化程度」，其定義為「心理困擾役男於後測之心理困擾程度」減去「心理困擾役男於前測之心理困擾程度」透過單因子變異數分析檢驗心理困擾役男之不同背景變項於心理困擾變化程度是否有差異性，亦使用相關分析探討心理困擾役男之社會支持程度、自我效能變項與心理困擾變化程度之關係。

一、心理困擾役男諮商服務滿意度分析

本研究修改編製「諮商服務滿意度調查表」作為瞭解心理困擾役男接受心理諮商轉介服務後的感受與想法，量表為 5 點量尺，從非常不滿意（1）到非常滿意（5），共 12 題。本研究將此量表修改成 10 題，其描述性統計結果如表 4-18。心理困擾役男填寫此量表從最小值 1 至最大值 5，其平均數為 4.28，標準差為 0.87，可知心理困擾役男對役政署所建置的役男諮商輔導服務平均滿意度達滿意等級以上，認同諮商輔導服務。

表 四-18 替代役役男諮商服務滿意度描述性統計結果

變項	範圍	最小值	最大值	平均數	標準差
諮商服務滿意度	4	1	5	4.28	0.87

諮商服務滿意度調查各題項之平均數如表 4-19，從表 4-19 得知以「我覺得晤談能降低我的焦慮、不安與擔心。」平均滿意度 4.37 最高，其次為「我覺得在晤談中得到了支持與鼓勵。」平均滿意度 4.34，再其次為「我覺得晤談後能降低問題對我的影響。」平均滿意度 4.30，另在「我滿意役政署所提供的諮商服務。」平均滿意度為 4.26。

表 四-19 心理困擾役男轉介諮商服務滿意度調查結果統計表

內 容	平均滿意度
01.在晤談過程中，我有感到放鬆的感覺。	4.22
02.我覺得晤談能降低我的焦慮、不安與擔心。	4.37
03.我覺得在晤談中得到了支持與鼓勵。	4.34
04.晤談後能增加我對問題的啟發。	4.15
05.我覺得晤談後能降低問題對我的影響。	4.30
06.我覺得晤談後能協助我解決困擾。	4.28
07.我覺得心理師/社工師能了解我的心情感受。	4.11
08.我覺得心理師/社工師能了解我的困擾。	4.26
09.我覺得心理師/社工師是個可以信任的人。	4.10
10.我滿意役政署所提供的諮商服務。	4.26
平均滿意度	4.28

二、心理困擾役男於前、後測心理困擾程度、社會支持、自我效能之差異分析

本研究以相依樣本 T 檢定的統計方法析論心理困擾役男在接受心理諮商服務期間的心理困擾程度、社會支持量表以及自我效能量表上的表現情形，分析結果如表 4-20。

根據表 4-20 所示，可以發現心理困擾役男在「心理困擾程度」的表現上，前測之平均數為 19.30，標準差為 5.62；後測之平均數為 15.88，標準差為 3.84；針對兩者進行相依樣本 T 檢定後可發現 T 值為 4.71 並且達到顯著 ($p < .01$)，代表兩者間的確產生差異情形。「社會支持量表」方面，前測的平均數為 32.58，標準差為 7.31；後測平均數為 32.55，標準差為 8.24；相依樣本 T 檢定後可發現 T 值為 .03 未達到顯著 ($p > .05$)，代表兩者間未有差異。「自我效能量表」方面，前測的平均數為 38.97，標準差為 8.79；後測平均數為 39.52，標準差為 9.38；相依樣本 T 檢定後可發現 T 值為 .41 未達到顯著 ($p > .05$)，代表兩者間未有差異。

表 四-20 心理困擾役男於前、後測心理困擾程度、社會支持、自我效能之差異分析

層面	變項	個數	平均數	標準差	T 值
心理困擾程度	前測	88	19.30	5.62	4.71**
	後測	88	15.88	3.84	
社會支持量表	前測	88	32.58	7.31	.03
	後測	88	32.55	8.24	
自我效能量表	前測	88	38.97	8.79	.41
	後測	88	39.52	9.38	

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

三、心理困擾役男之背景變項於心理困擾變化程度之差異分析

本研究以獨立樣本 T 檢定與單因子變異數分析探討心理困擾役男各類背景變項是否於心理困擾變化程度有差異。以役男個人背景變項來看，其對心理困擾變化程度之差異檢定分析結果如表 4-21：其顯示在教育程度、感情狀態、服役役別與心理困擾變化程度未達統計顯著差異，然而在服替代役原因、轉介諮商輔導時機與心理困擾變化程度有達顯著差異，亦即心理困擾役男經過一段時間的心理諮商後，其心理困擾的變化程度會因其服役的原因和轉介諮商的時機（於基礎訓練／服勤單位後）而有所差異。

以役男家庭背景變項來看，其對心理困擾變化程度之差異檢定分析結果如表 4-22，其顯示在生父母婚姻關係、家人同住情形、家人精神疾病、家人吸毒情形與心理困擾變化程度未達統計顯著差異，然而在家庭經濟、家人關係、家人酒癮情形與心理困擾變化程度有達顯著差異，亦即心理困擾役男經過一段時間的心理諮商後，其心理困擾的變化程度會因其家庭經濟狀況、與家人之間的親密關係程度和家人是否有人罹患酒癮問題而有所差異。

表 四-21 役男個人背景變項對心理困擾變化程度之差異性分析

層面	變項	個數	平均數	標準差	T 值	F 值	Post-hoc
心理 困擾 變化 程度	教育程度						
	國中(含)以下	2	.50	.71		0.46	
	高中職	8	3.25	5.85			
	專科	0	0	0			
	大學	61	3.67	4.25			
	碩士	17	2.94	3.47			
	博士	0	0	0			
	感情狀態						
	已婚且與妻子同住	3	2.00	1.73		0.40	
	分居或離婚	2	.50	.71			
	有交往對象但未同居	20	3.30	4.34			
	有交往對象且同居	8	3.00	3.63			
	單身	55	3.71	4.42			
	服替代役原因						
	替代役體位	13	2.00	3.440		3.17*	專長資
	家庭因素	18	3.28	4.363			格>替代
	宗教因素	0	0	0			役體位=
	專長資格	3	10.00	9.644			家庭因
	一般資格	54	3.44	3.715			素=一般
	研發替代役	0	0	0			資格
	服役役別						
	警察役	17	2.35	3.62		0.80	
	消防役	9	3.00	2.69			
	社會役	10	1.90	3.84			
	環保役	2	3.00	4.24			
	醫療役	1	3.00	.			
教育服務役	14	2.79	3.17				
農業服務役	2	6.50	7.78				
文化服務役	1	-1.00	.				
司法行政役	6	5.50	5.89				
外交役	0	0	0				
土地測量役	1	6.00	.				
經濟安全役	0	0	0				
體育役	0	0	0				
公共行政役	21	4.71	5.29				
轉介諮商輔導時機							
基礎訓練時轉介	75	3.89	4.28		2.62*		
分發服勤單位後轉介	13	0.69	2.39				

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

表 4-22 役男家庭背景變項對心理困擾變化程度之差異性分析

層面	變項	個數	平均數	標準差	T 值	F 值	Post-hoc
心理 困擾 變化 程度	生父母婚姻關係						
	已婚且同居	59	3.31	3.46		0.51	
	分居或離婚	18	4.28	6.44			
	喪偶	9	3.00	3.74			
	未婚而同居	2	1.00	1.41			
	家人同住情形						
	獨居	3	3.00	1.73		0.13	
	至少與父或母同住	74	3.34	4.24			
	僅與配偶伴侶或子女同住	3	4.67	5.51			
	僅與其他家人同住	8	3.88	4.67			
	家庭經濟						
	清寒且領有補助	23	5.61	5.91		4.75*	清寒且 領有補 助>小康
	清寒但未領補助	3	4.00	1.73			
	小康	62	2.58	3.16			
	富裕	0	0	0			
	家人關係						
	非常不滿意	6	-0.33	2.88		3.24*	不滿意> 非常不 滿意
	不滿意	18	5.06	5.80			
	滿意	53	3.60	3.55			
	非常滿意	11	1.91	3.33			
	家人精神疾病						
	無	64	3.06	3.62	1.31		
	有	24	4.38	5.46			
	家人酒癮情形						
	無	81	3.01	3.61	3.26**		
	有	7	8.14	7.38			
家人吸毒情形							
無	85	3.39	4.25	.38			
有	3	4.33	2.89				

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

以役男原先擁有的心理困擾危險因子來看，其對心理困擾變化程度之差異檢定分析結果如表 4-23：其顯示在精神疾病、自傷或自殺行為、喝酒／抽菸／嚼檳榔習慣與心理困擾變化程度皆未達統計顯著差異，亦即心理困擾役男經過一段時間的心理諮商後，其心理困擾的變化程度並不因其原先有的心理困擾危險因子而有所差異。

表 四-23 役男心理困擾危險因子變項對心理困擾變化程度之差異性分析

層面	變項	個數	平均數	標準差	T 值	F 值	Post-hoc
心理 困擾 變化 程度	精神疾病						
	無	64	2.97	4.26	1.66		
	有	24	4.63	3.90			
	自傷或自殺行為						
	無	63	3.02	3.62	1.44		
	有	25	4.44	5.37			
	喝酒習慣						
	不喝酒	40	3.95	4.54		1.16	
	偶爾喝	48	2.98	3.90			
	很常喝	0	0	0			
	抽菸習慣						
	不抽菸	61	3.62	4.20		0.24	
	1 天少於 1 包	18	2.89	5.06			
	1 天 1 包以上	9	3.11	2.09			
	嚼檳榔習慣						
未用過	84	3.46	4.26		0.11		
每天少於 1 盒	3	2.67	3.79				
每天 1 盒以上	1	2.00	.				

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

以役男服役前的生活困擾情形來看，其對心理困擾變化程度之差異檢定分析結果如表 4-24：其顯示在服役前有婚姻問題、服役前有精神疾病、服役前有行為偏差、服役前有工作適應問題等，與心理困擾變化程度皆未達統計顯著差異；然而心理困擾役男服役前有困擾、服役前適應不良、服役前有情緒調適困擾、服役前有人際關係困擾、服役前有感情問題、服役前有家庭問題、服役前有經濟困難、服役前有自傷情形、服役前有生涯規劃困難、服役前有身體健康問題等，與心理困擾變化程度有達顯著差異，亦即心理困擾役男經過一段時間的心理諮商後，其心理困擾的變化程度會因其在服役前有適應上、情緒調適上、人際關係上、感情上、家庭關係上、經濟上、生涯規劃上及身體健康上的困難而有所差異。

表 四-24 一般役男服役前生活困擾情形對心理困擾變化程度之差異性分析

層面	變項	個數	平均數	標準差	T 值
心理 困擾 變化 程度	無困擾				
	無 (服役前有困擾)	71	4.07	4.39	3.11**
	有 (服役前無困擾)	17	0.71	1.35	
	適應不良				
	無	59	2.51	3.65	3.04**
	有	29	5.28	4.69	
	情緒調適				
	無	40	1.73	3.03	3.69**
	有	48	4.83	4.54	
	人際關係				
	無	60	2.35	3.26	3.75**
	有	28	5.71	5.06	
	感情問題				
	無	61	2.51	3.65	3.22**
	有	27	5.48	4.70	
	婚姻問題				
	無	84	3.44	4.26	0.20
	有	4	3.00	3.16	
	家庭問題				
	無	61	2.15	2.99	4.77**
有	27	6.30	5.11		
經濟困難					
無	65	2.58	3.14	3.31**	
有	23	5.78	5.77		
自傷自殺					
無	81	3.06	3.96	2.83**	
有	7	7.57	5.06		
精神疾病					
無	72	3.01	4.03	1.95	
有	16	5.25	4.61		
行為偏差					
無	84	3.32	4.26	1.01	
有	4	5.50	1.73		
工作適應					
無	78	3.32	4.32	.62	
有	10	4.20	3.22		
生涯規劃					
無	62	2.52	3.84	3.29**	
有	26	5.58	4.31		
身體健康					
無	67	2.75	3.49	2.79**	
有	21	5.57	5.51		

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

四、心理困擾役男背景變項與心理困擾改變程度之相關分析

本研究將心理困擾役男之家庭經濟、家人關係、喝酒習慣、抽菸習慣、嚼檳榔習慣視為連續變項，並將其與心理困擾變化程度進行 Pearson 相關分析。

相關分析結果如表 4-25：顯示家庭經濟與心理困擾役男的心理困擾變化程度有顯著相關，亦即心理困擾役男的家庭經濟狀況越不佳，其在接受心理諮商期間，心理困擾的變化程度越多；相較家庭關係、喝酒習慣、抽菸習慣、嚼檳榔習慣皆未達到顯著，表示心理困擾役男在上述四個背景變項與心理困擾變化程度之間並沒有相關性。

表 四-25 心理困擾役男背景變項與心理困擾變化程度之 Pearson 相關分析

項目	心理困擾變化程度 (N = 88)		
	Pearson 相關係數	顯著性 (雙尾)	人數
家庭經濟	-0.31**	0.003	88
家人關係	-0.01	0.973	88
喝酒習慣	-0.11	0.284	88
抽菸習慣	-0.06	0.569	88
嚼檳榔習慣	-0.05	0.642	88

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

五、心理困擾役男社會支持、自我效能變項與心理困擾改變程度之相關分析

為瞭解替代役役男其社會支持、自我效能與心理困擾改變程度之間的關係，以 Pearson 相關積差相關方法進行分析，結果如表 4-26：前測的社會支持量表、自我效能量表等分數與心理

困擾變化程度達到顯著負相關，其相關係數為 -0.45 與 -0.39，表示在前測社會支持程度和自我效能程度愈高的心理困擾役男，其經過一段心理諮商時間後，心理困擾的改變愈低；前測的心理困擾分數與心理困擾變化程度達到顯著正相關，其相關係數為 0.73，表示一開始心理困擾程度愈高的役男，其經過一段心理諮商時間後，心理困擾改變的程度也愈高。

表 四-26 心理困擾役男社會支持、自我效能變項與心理困擾變化程度之 Pearson 相關分析

項目	心理困擾變化程度 (N = 88)		
	Pearson 相關係數	顯著性 (雙尾)	人數
前測：社會支持	-.450**	.000	88
後測：社會支持	-.199	.063	88
前測：自我效能	-.399**	.000	88
後測：自我效能	-.160	.137	88
前測：心理困擾	.730**	.000	88
後測：心理困擾	-.027	.806	88

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

六、替代役役男身心量表

為快速篩選有心理諮商輔導服務需求的替代役役男，內政部役政署委託中華民國犯罪學學會於民國 94 年研發「替代役役男身心量表」，標定 9 項因心理困擾而可能出現之身心症狀量尺——憂鬱、焦慮、敵意、體化症、強迫症、妄想意念、精神病質、自殺意念、反社會意念——來評估替代役役男的適應狀況，並以科學方法切篩出有身心適應狀況或需要協助的替代役役男。

本研究在心理困擾役男後測時加上「身心量表」，以了解其經過一段心理諮商服務後的身心適應狀況，各量尺的描述性統計結果如表 4-27。

表 四-27 心理困擾役男於本次研究之身心量表描述性統計結果

量尺	範圍	最小值	最大值	平均數	標準差
憂鬱	3	1	4	1.89	0.71
焦慮	3	1	4	1.81	0.89
敵意	3	1	4	1.54	0.56
體化症	2	1	3	1.36	0.52
強迫症	3	1	4	1.62	0.76
妄想意念	3	1	4	1.40	0.52
精神病質	2	1	3	1.43	0.58
自殺意念	3	1	4	1.38	0.61
反社會意念	2	1	3	1.39	0.49

表 四-28 本次身心量表調查結果之比較

量尺	94年度調查	危險篩選		本次調查
		中度危險	高度危險	
憂鬱	1.60	2.5-3.0	3.0以上	1.89
焦慮	1.53	2.5-3.0	3.0以上	1.81
敵意	1.48	2.5-3.0	3.0以上	1.54
體化症	1.37	2.5-3.0	3.0以上	1.36
強迫症	1.53	2.5-3.0	3.0以上	1.62
妄想意念	1.28	2.5-3.0	3.0以上	1.40
精神病質	1.19	2.5-3.0	3.0以上	1.43
自殺意念	1.21	2.5-3.0	3.0以上	1.38
反社會意念	1.20	2.5-3.0	3.0以上	1.39

4：總是 3：經常 2：偶爾 1：沒有

94 年度有效統計份數 1695 份

本次調查有效統計份數 88 份

※危險篩選標準是以平均分數作為危險群的區分標準，中度危險訂為平均數 2.5-3.0 分，高度危險訂為平均數 3.0 分以上。

以本次身心量表調查結果對照民國 94 年的大規模調查結果如表 4-28：顯示本次調查的心理困擾役男在憂鬱、焦慮、敵意、強迫症、妄想意念、精神病質、自殺意念及反社會意念等量尺上，平均數皆較 94 年度調查時來的高，顯示心理困擾役男仍有些身心適應上的症狀反應，然而本次心理困擾役男的身心量表結果已低於中度、高度危險篩選的平均數許多，表示心理困擾役男接受一段時間的心理諮商服務後能夠緩解掉其因身心適應狀況而產生的許多不適應身心症狀反應。

七、小結

綜合上述統計分析結果可知，可知心理困擾役男對役政署所建置的役男諮商輔導服務平均滿意度達滿意等級以上，認同諮商輔導服務。心理困擾替代役役男從經過一段時間的心理諮商輔導後，其心理困擾的程度與身心適應狀況皆獲得有效的改善。其中，役男過去的背景狀態、心理困擾程度、自我效能等內在因素，以及社會支持、與他人之關係等外在環境皆會影響其諮商輔導的效果。因此，不論是諮商工作者或是心理困擾替代役役男在諮商輔導的過程中，可彼此提醒內在與外在資源、因素的重要性，以及作為改變或支援役男心理困擾或身心適應之要件。

貳、心理困擾役男諮商輔導成效質性分析

一、役男服役前心理困擾尋求協助情形

訪談 10 位替代役心理困擾列管輔導役男，以瞭解其服役前

心理困擾尋求協助情形。

(一) 服役之前心理困擾尋求協助的經驗

就是只能忍，反正都在那樣的情況下如果..如果就發洩，那只會更慘，所以就是..就是忍 (A-003-016)。

那個時候先去精神科，就是跟醫生談過，然後服藥 (B-004-003、B-004-005)。

就是有的時候會，我們就是會透過師父的一些，就是法語阿，然後就是讓自己去體會，為什麼會有這句話的由來什麼之類的，然後你的那個心情會比較平復，然後也有時候我們會就是會，並不是我們加入社團就不會罵三字經或什麼，就還是會罵，可是罵完之後你就會覺得那種感覺是一種很和善，不是純粹只有一種罵一罵的那種作用而已 (C-008-005)。

沒有耶，就是玩遊戲 (D-002-039)。

沒有 (E-005-001)。

應該算精神科吧，因為那一間就叫做「開心果診所」，就去過那邊幾次 (F-002-002)。

沒有 (H-005-001)。

我是從研究所開始的，我會做一些像是性向測驗之類的，然後我會去聽比較多的講座跟演講，還有可能會去找一些實習工作，實際去接觸一些工作，甚至是可能修不同的課，然後我覺得多認識人也是其中一個，因為可以認識不同專業、不同面向，可以發現說大家大學的路都不同，我覺得主要是在擴展我的視野。剛剛有講過我有去

學校的諮商中心，他們也有些工作坊，像講座什麼的，他們也會請一些業界的，會稍微有些接觸（I-004-005、I-004-007）。

抒發...反正我本來就體保生啊，就運動啊或幹嘛，用比較健康的方式。還是會講啦，可是講起來，那種東西你要自己走過才會知道那種感覺啦，你跟人家講人家也只是傾聽你而已，他不是沒辦法提供，他沒辦法感受到你真的發生的那種感受（J-004-012、J-004-013）。

（二）對服役之前心理困擾尋求協助的看法

對，就是自己想，因為，不好意思跟人家講，因為大家都這個年紀了，都有自己的工作，然後都有自己的東西要去煩惱，然後你一個，跑去跟人家講，那耽擱事情，還是...造成...造成別人困擾也有點麻煩對啊！對於緊張這樣的情緒會比較少（B-004-007）。

然後下一秒你就會覺得，哎，人生不就是這樣，對，所以其實還蠻，怎麼講，有一種撫慰的感覺（C-008-005）。
嗯！用時間去沖淡問題（D-002-040）。

沒有（E-005-001）。

因為吃完藥後很不舒服就沒有再去了（F-002-002）。

有耶，我覺得有，因為視野變廣後，你會知道其實路很多條，所以我現在變得是有很多條，只是還沒有選擇要走哪一條而已。那以前的話是都不知道，我覺得是有差的，以前感覺只是在一個小框框小圈圈裏面，然後就覺得說我到底要幹嘛，我什麼都不知道，那現在知道這邊

有一條路，那邊有一條路，也可以過這樣的人生，反正就好像了解變比較廣，我覺得高度有提升一點

(I-004-006)。

他能貼近，但他就沒發生過嘛，你可能講了幾個，後來也覺得沒有什麼需要去講的，就是一個過程嘛。

(J-004-014)。

(三) 小結

綜合上述心理困擾替代役役男之陳述可知，在服役前大部分心理困擾的役男對於心理困擾未尋求協助；有尋求協助的方式為就醫、參加心靈講座。對服役前心理困擾尋求協助的看法為：感覺心靈受撫慰降低焦慮，讓視野變廣心情較開朗。

二、心理困擾役男對替代役諮商輔導機制看法

內政部役政署為協助替代役役男解決心理困擾，改善其身心狀況爰規劃建置替代役役男諮商輔導機制，請縣市政府於入營徵集前協助發送「替代役役男輔導需求調查表」，並於入營第4天起分梯次安排役男至電腦教室接受替代役役男身心狀況量表電腦適性測驗以利篩檢需關懷役男，提高預警功能。經替代役役男身心狀況電腦適性測驗篩檢為中、高關懷個案，及調查表填寫有中度及重度困擾者（生理健康及生涯規劃項目除外）者，於基礎訓練期間，安排諮商師會談評估，經諮商師評估確認需持續接受諮商輔導的役男則列案管理，一分發至服勤單位即安排諮商師提供諮商輔導服務，至役男狀況改善為止，協助役男解決心理困擾健康平安役。經由訪談10位替代役心理困擾

列管輔導役男，以瞭解其對諮商輔導機制的看法。

(一) 對替代役役男諮商輔導機制的認知

就是，那時候我那裏有個學弟，過得不是很快樂，然後，他想去諮商，我們隊長就是怕出事，所以，就很怕他出事，就叫我陪他去。所以就是，後來諮商師就找我聊，找我聊天，她要先了解他，然後...然後就免不了講到自己啦，然後講一講他就說，我應該去做諮商（A-005-003、A-005-005、A-005-006）。

主動去尋求成功嶺那邊的諮商中心，一進來所填的輔導需求調查表，還是電腦適性測驗，好像都有吧

（B-010-001）。

印象中好像是我們有一天晚上，整個中隊就帶去做什麼電腦測驗？還好，我反而是在測驗的時候，那個時候我覺得，奇怪，我明明就不是這樣的人，但測出來就是，都是還蠻高標的，然後自己就覺得，疑，還蠻訝異的就很符合那時候的心理狀態（C-009-003、C-009-006、C-009-007）。

沒有主動，就是突然被叫過去（D-010-001）。

沒有欸，我也不知道為什麼會去諮商，反正可能（擅離職役）這件事蠻嚴重的，諮商中心就主動打給我。

（E-007-002）。

應該是直接面談吧，因為像電測那些，我那時候測完，結果是中度憂鬱，我自己也嚇一跳，想說有那麼嚴重嗎？

後來去接受諮商，我也直接跟老師談應該不是真的有憂鬱症躁鬱症才需要來跟老師面談，應該是心理有需要，就可以接受諮商輔導，老師也是跟我說不一定有病才可以諮商，只是需要有人陪而已（F-010-002）。

他們有問我，我自己也有反映要接受諮商，因為我覺得壓力無法宣洩的時候，愈積累會愈糟糕，我就想說如果有機會有這個管道的話，那就去試試看。我是沒有用到心輔專線或是心輔信箱啦，我覺得對我比較有幫助的還是諮商輔導這一塊，就是諮商師會提供我很多方式讓我去嘗試，那至於有沒有效，我覺得是看人，他們提供的就是方式和建議，然後讓我去嘗試（G-009-002、G-010-001）。

談下來的結果喔...該怎麼講呢...諮商老師好像都是台中的老師，他們好像覺得...埔里比較遠，所以他們好像不願意過來的感覺。那在成功嶺那兩個諮商老師好像就不會這樣子，可能因為在台中所以他們覺得很近。（H-002-0019）。

有一次，因為他們有先做那個電腦的評估，然後我填起來好像...有被抽到，我也不知道為什麼。對，然後他有問我說需不需要之後下單位還有這樣的服務，那我就覺得滿不錯的，可以跟人聊一聊這樣的問題，而且比較沒有保留可以講出來，所以我就說好啊，就有繼續。（I-002-006、I-002-008）。

什麼樣的了解...就是給一個抒發管道吧，算是充電站嗎

(J-010-001)。

(二) 替代役心理困擾諮商輔導機制對役男的助益

來做諮商，有個人講一講，就覺得舒暢很多就.....心理層面吧，就是講一講會.....就是.....有個人對談，然後抒發出來會比較好 (A-005-011、A-009-005)。

就是會比較輕鬆。就是會建議我一些有效的方法 (B-009-001，B-009-003)。

我覺得諮商輔導的那個區塊，就是還蠻有幫助的，因為就是可以透過就是一個溝通的方式去宣洩，然後，其實我也可以從老師的身上，就是去發現到，就是這個痛苦的過程，他其實是變成就是你以後也可以告訴人家，或者是變成一種人生經驗的轉折點，對，因為我記得那個時候在就是在諮商中心的時候，老師會說，你該把親身經歷過的過程然後可以去告訴你，可能跟你一樣的人，要怎樣去化解這樣子的感覺，對，然後覺得，疑，對這句話感覺很受用，因為自己就是有去體驗過，你才有辦法去，真正的去感同身受，然後再去用同理的那種心態去對待，可能對於接下來要進去的學弟阿，什麼之類的 (C-009-003、C-009-006、C-009-007)。

對啊！經濟上面有些問題跟諮商老師聊可能也只得到一些心理上紓解，但經濟上面的壓力還是沒有辦法減輕 (D-09-011)。

諮商師有給予一些建議幫助，自己心裡也有想一些，想法也有改變，不會那麼執著在感情這方面。因為我信任

他，其實我求學生涯也沒去過輔導室，但是我就覺得諮商老師好像是一個可以給我們一些想法，比起父母或是...，因為我不太跟父母聊這種心理面的事情，一方面是怕父母擔心，另一方面不知道是不是我自己的關係，我沒有辦法跟父母講一些很內心的想法，從小到大也沒有習慣跟他們聊心事。就是老師提供一些意見，然後聊天啦，就是一些方法和意見，都還蠻受用的。(E-005-005、E-009-002、E-010-006)。

他們給我的幫助就是鼓勵吧！因為我還蠻負面的，如果我沒有收到鼓勵，就只是聽然後結束，我會覺得根本就在浪費時間，但如果她（心理師）再持續地給我鼓勵，讓我去講很多是很多方案，但講了這麼多，她可以導正我去走向一個她覺得可以幫助我的方式，因為她也跟我講，就像我現在跟這一任（伴侶）在一起，當初我還沒跟他在一起，我也跟她談過我要跟他在一起，她也跟我說：你可以跟他嘗試，因為這是我可以有成就感的方式，但是她也直接說明了未來可能會發生什麼種種的狀況，而這些狀況也的確都發生了，那後來下一堂課，可能兩個月過後，發生了這些事情我又跟她分享，那我是怎麼處理的，她就告訴我一些處理方式的鼓勵，並建議我還可以做什麼事情去影響別人，就是我有這個成長，是不是也把這個經驗影響給別人，她就是這樣教導我。

對，而且她也會跟我說她的朋友也有可能會有這樣子的狀況，可能未必是同性的角度來說，她也跟我講說她的

朋友就可能是異性婚姻來說，也有這樣的狀況，那他們的狀況後來怎樣怎樣，後來還是分開了，但他們卻是怎樣的解決，她也會跟我分享一些方式和提醒。所以她也不會特別說同性就是不 OK，或是同性就是比較被歧視（F-009-001、F-009-005）。

我覺得這是因人而異耶，因為有些人他有心理困擾的情況，他是不會想讓太多。

.....我覺得對我的幫助，就是可以給予我很多的意見，然後還有想法，簡單來說就是像我在人團科遇到的問題，我把這些問題帶去跟心理師分享，他給予我一些比較具體的解決方法，例如：溝通，好好的溝通，像之前，他們叫我做什麼我就做什麼，因為我覺得替代役來這邊就是要做事，所以他們不管是丟給我什麼，只要我能做，我一定做，也不會有所怨言，久而久之就會覺得很累，那心理老師就是給我一些建議，像是我可以嘗試去跟承辦人員溝通看看，像是溝通勤務內容，還有像是把我身體的狀況跟他們報告讓他們瞭解，我覺得這樣就是一個很好的意見（G-009-003）。

而且一次兩個小時，因為太遠了，所以改成兩個禮拜一次，一次兩個小時。有一點累哈哈，可是我跟後面那個老師可能有一些價值觀不同還是怎麼樣，反正有一點小衝突，像辯論的感覺。成功嶺有一個男的老師，一個女的老師，都還不錯，但出來的這兩個男老師就讓我覺得很不 OK 這樣子（H-009-003、H-009-006、H-013-004）。

有一次，因為他們有先做那個電腦的評估，然後我填起來好像...有被抽到，我也不知道為什麼。

對，然後他有問我說需不需要之後下單位還有這樣的服務，那我就覺得滿不錯的，可以跟人聊一聊這樣的問題，而且比較沒有保留可以講出來，所以我就說好啊，就有繼續。

我覺得有，因為我覺得我還滿喜歡想東想西的，那有時候經過跟人家的對談，或者他引發我去回想一些事情的時候，我就會產生出一些新的想法，那我覺得諮商老師他們的專業可能就是引導我這個人吧，去發掘一些你可能沒有想過，或者去面對問題這樣，所以那時候跟他聊的時候也有稍微跟他釐清一下說，會有一些認識自己不同一面的那種感覺吧，因為他也是從我一些成長開始聊起，他會先聽我說，然後之後大概講一些段落之後，他會給我一些回饋意見，然後就會讓我可能看到一些比較思考還是什麼沒有注重到的一面，我覺得是有幫助的。

(I-009-001)。

基本上我現在這個當下，我覺得去諮商這個就是去聽一個說法，我不會去把它視為什麼衣鉢，我的心態是這樣，我都會各方多聽，能聽到不同種的聲音是最好的，各種不同的都好，然後自己再去整理，挑自己需要的、可用的起來用。聊聊總是好，沒有不好呀，講出來也是好，就算沒幫助但至少也是稍微紓壓 (J-00-006 、

J-013-005)。

(三) 對替代役心理困擾諮商輔導機制的建議

我覺得其實諮商有的話，我覺得，自己主動去吧，不要說填表格然後讓別人知道 (A-010-016)。

我是建議說，就是那個心理諮商，可以長期一直諮商到那退伍，但可是好像沒有辦法 (B-009-005)。

我沒有特別去想到這個區塊，因為其實，我覺得有需求的人，還是要透過電腦測驗的時候才有辦法去了解，是剛好有做電腦測驗的時候你才有辦法去就是理解到說，好像有哪些役男是確切需要這些資源 (C-013-001、C-013-002)。

有，非梯間，非接兵期間能不能也安排諮商，因為如果非接兵期間，我們幹部和勤務役男也都會在，也會有諮商的需求，能不能也派個老師過來進行諮商。

(E-013-001)。

其實還好耶，就還蠻順利的啊！都還蠻不錯的

(F-013-001)。

建議？嗯...我覺得是那個諮商的次數，因為我聽說有限制次數是嗎？好像是 12 次還是 18 次？我的建議是次數不應該限制，因為有些人的狀況比較嚴重，那限制次數就沒有意義了；此外，我覺得這部分可以多去做一些宣傳，像是你剛才跟我說的一些可以協助役男解決心理困擾的機制，很多役男就不知道 (G-013-001)。

可能距離真的是一個問題，畢竟南投比較遠，因為也沒有火車可以來，必須要自己開車來。建議老師的素質要

好一點，要更有同理心一點（H-013-003、H-013-004）。我覺得要讓役男知道說這個可能是他的權益還是說他需要配合單位怎麼樣？還是要居中去協調一個方式？我覺得要明確跟役男說明吧。可能役政署在流程上看可以在什麼時間點插進去對需要輔導的役男做這個說明，我覺得應該會讓役男可以了解一點，也好跟單位的人溝通這樣。因為我覺得這服務滿好的，只是說這個，我剛剛有講，我就是困惑這個到底役男是要堅持還是怎麼樣協調（I-013-003、I-013-005、I-013-006）。

對，貼標籤這個事情可能可以稍微，如果你們有什麼想法或方式去讓他們知道一下之類的，不要去影響到他服役的權益，我覺得這一點，我被影響到的就只有這一點而已，其他的我覺得都還可以啦（J-00-006、J-013-005）。

（四）小結

綜合上述心理困擾替代役役男之陳述可知，替代役男身心狀況量表電腦適性測驗可有效篩檢出需關懷役男早期介入輔導；諮商輔導提供給役男給一個安全舒適的抒發管道，役男比較可以放鬆心情沒有保留講出心中的困擾解除壓力，透過諮商師的引導役男可以了解問題的癥結採取有效的解決方法，經由諮商師的鼓勵協助役男建立自信心，以正向積極的態度面對生活，另針對役男心理困擾諮商師提出具體的建議方法，有效的協助役男走出困境，解決心理困擾。對替代役役男心理困擾諮商輔導機制的建議為加強對役男接受諮商輔導的保密性，

避免對心理困擾役男標籤化而影響到役男服役的權益；於成功嶺替代役訓練班服役的役男於非梯間，也會有諮商的需求，建議也安排諮商師前來提供諮商輔導服務。對於狀況比較嚴重的役男，諮商輔導的次數不要限制，可以長期一直諮商到退役為止；加強對役男諮商輔導機制的宣導，讓有需求的役男知曉運用；加強諮商師素質及對替代役服役流程及規定的認知；強化替代役管理人員對役男諮商輔導機制的認知暨輔導知能及關懷技巧。

第四節 心理困擾役男服勤單位管理人員意見分析

本節旨在瞭解替代役服勤單位管理人員對役男心理困擾情形及因素之看法與協助用藥役男戒治輔導所遇到的問題及成功的經驗，辦理 2 場焦點團體。以下針對參加焦點團體成員所提出意見進行分析。

壹、替代役役男心理困擾之因素

- 一、適應不良：服役的生活環境較以往的生活環境嚴謹，當適應及調適環境的能力不足時，及產生心理困擾。
- 二、家庭因素：有家人需要照顧，家庭組織破碎，家庭功能不健全、缺乏溫暖、與家人溝通相處不佳及經濟問題，容易導致役男產生心理困擾。
- 三、感情因素：分手是役男在感情路上最不願意面對的結果，分手的歷程是讓人痛苦不安的，使人無心面對其他事物，也容易在情緒影響之下做出許多錯誤的決定，出現不正常的反應。
- 四、精神疾病：役男在服役前，因遺傳、壓力與重大創傷等原因，而使役男本身就有精神疾病的潛在成因及狀況，而在服役後因為其刺激，而將其症狀顯現出來。
- 五、社會支持：個人在人際互動和資源交換中與重要他人的正向關係，藉此可解決個人的困境和有效緩衝個人的壓力，並幫助個人對抗壓力，減輕壓力帶來的不良影響，進而使個體產生新活力面對未來更多的挑戰，當役男社會支持不足時，易產生心理困擾。
- 六、自我效能：對個體的影響，包括有做決策、努力程度、思考模式、面對困難時的堅持韌性，以及面對挫折時的情緒反應，低

自我效能對於個體在面臨抉擇時，往往造成不良的影響，而產生心理困擾。

貳、對替代役役男心理困擾諮商輔導機制之認知

- 一、役男諮商輔導機制，針對三級防治，一級針對役男本身的輔導需求調查，身心狀況調查，壓力和情緒管理；二級的部分是轉介針對有心理困擾的役男至張老師基金會，由同仁陪伴接受心理師諮商；三級就是就醫和辦理傷病停役。
- 二、轉介到專業的諮商輔導機構，由專業人員進行輔導，針對有心理困擾的役男，協助他們在服役期間能夠恢復正常。經過諮商師評估役男狀況改善再觀察 1 個月，單位就會行文給役政署解除列管。
- 三、接到役男有心理困擾的狀況，會先與役男溝通關懷，先跟他做心理建設。然後轉介給專業諮商師輔導，並持續追蹤。
- 四、對於替代役役男諮商輔導機制內容不清楚或役男有什麼心理問題，可直接打電話請教輔導員，他會鉅細靡遺的說明並協助我解決問題。

參、心理困擾役男到諮商機構進行諮商輔導的情形、效用與困難之處

- 一、在役男心理困擾輔導方面，透過專業人員來協助我們這是好的，因為我們沒有那麼多的時間跟能量，但是我們也希望說那個諮商師能夠把他談的重點讓我知道，讓我們能夠可以配合，也能夠從旁去協助役男。

- 二、諮商輔導服務，可釐清役男的心理問題，並讓役男有抒發情緒的管道。另外自殺防治這一塊，諮商師也做得很好，諮商師扮演很好關懷的角色，協助役男穩定就醫，防止自傷行為的產生。
- 三、諮商輔導效用是一定有的啦，尤其是對自信心較不足、家庭因素輕微的役男，能夠協助役男建立自信心，走出家庭困境，減少心理困擾。
- 四、經由諮商輔導，役男會向諮商師反映一些他的狀況，管理人員也可跟諮商師討論役男的情形，針對他的困難點去解決，有效改善役男的身心狀況。
- 五、每次諮商輔導，單位要安排人員陪同役男前往，管理人員都有自己的業務，而且還蠻繁重的，要每次陪同可能較為困難。
- 六、替代役服勤單位分布全國各地，諮商機構於各縣市設置之諮商據點均位處市區，於偏遠地區服勤之役男如需接受諮商服務，距離遠，往返交通耗時費力。

肆、平時管理人員對於心理諮商列管役男關懷輔導措施與狀況

- 一、對單位的役男都一視同仁，該有的規定都會對他們交代，用平常心面對有列管和沒有列管的役男，盡量讓心理困擾的役男跟其他人一樣。心理困擾的役男跟一般的役男在平時表現是差不多的，不會因為他是心理困擾的役男就比較差。
- 二、對於心理諮商列管役男，一分發到單位我們會先與家長聯繫，讓家長了解其子弟服役的生活狀況，及探討役男心理困擾的狀況，一起協助役男解決問題。

- 三、單位對心理諮商列管役男輔導措施方面，平時管理人員會留意他們生活狀況，有比較特別的事情需要特別去留意照顧時，會找他們用聊天的方式來談，然後寫成紀錄，如果沒有什麼特別的事情盡量不去干擾。
- 四、對於心理諮商列管役男一些單位人員不認同的行為，站在役男的立場去思考，適時地向單位人員溝通，協助役男在單位建立好的人際關係，改善心理困擾。
- 五、建立學長學弟制，但學長的責任絕對不是用來欺負學弟的，而是要負起關心學弟的角色，以獎勵代替責罵，培養役男主動積極向上的態度。
- 六、管理人員會站在一個媽媽的角度，隨時打電話到他家關心他，讓他覺得有人關心他。另外也會打到他服勤的科室去關心他的服勤狀況。
- 七、在生活上我們會先了解他的家庭背景，看役男是單親或是雙親家庭，然後希望從父母親的愛去出發。再來是看他有沒有女朋友，因為女朋友的關懷很重要，比我們講再多話都有用。另外也會請他同梯、跟他生活在一起的同儕，去關心他、給他鼓勵。
- 八、對於心理諮商列管役男，我們會鼓勵他去運動打球跑步，紓解壓力；另外役男在工作上，常常會感覺到信心不足，覺得自己比別人不足，所以我們適時的調動他的勤務，看是不是有比較適合他的工作，也會多鼓勵他。
- 九、我們對於列管役男除了陪同心理諮商，也有要求管理幹部在日常生活中多加關心，也透過同儕幫忙注意，看他行為是否異常，一有異常及加強關心輔導。

伍、心理諮商列管役男在日常生活、工作表現與服勤管理上的情形

- 一、基本上役男在工作表現上沒有什麼問題，那偶爾我們會注意的就是說，如果像這種他有急性需求，會把他放到我們行政事務工作上面，不會讓他直接接觸到照護，因為照護養護的工作基本上他要花很多心力，而且他是必須面臨很多生理的情況，所以我們有這樣子的考量。
- 二、不管是一般役男還是列管個案，為了公平性大家都是從夜勤開始，不會說我是列管役男就派在日間勤務。當然我們會視狀況，適當調整他的勤務範圍。目前這位列管役男，他在日常生活跟同儕接觸的時間可能比較少，就會儘可能安排他與其他役男一起工作，增加人際互動。
- 三、心理諮商列管役男在工作表現上都還算正常，平時我們也會留意工作是否給他們太多造成壓力，在心情上產生焦慮，必要時會做事當的勤務調整。
- 四、對於心理諮商列管役男日常生活和勤務，我們會針對狀況，進行調整，同事們也都會關心他。管理幹部平常都會陪同他照顧他，協助他做一些他想做的事。日常的生活則會請他同寢室的役男多關心他幫忙他，至於工作表現和日常生活都蠻正常的。

陸、對於替代役役男心理困擾諮商輔導機制的建議

- 一、替代役役男心理衛生講習可以和法紀教育做配合，因為法紀教育是一個比較大場合，所有的役男都要參加法紀教育，有一些心理衛生的課程可以安排在裡面，預防勝於治療，應該會比較好，加強役男對心理健康的認知。

- 二、諮商機構於各縣市設置之諮商據點均位處市區，於偏遠地區服勤之役男如需接受諮商服務，往返交通耗時費力，建議針對偏鄉地區列管役男，協調諮商機構安排諮商師前往役男服勤單位進行諮商輔導。
- 三、加強替代役管理人員輔導知能及關懷技巧訓練，俾便管理人員能有效地協助役男解決心理困擾，健康平安服役。
- 四、建議每次役男諮商輔導會談，諮商師能夠把他談的重點讓管理人員知道，讓管理人員可以配合，也能夠從旁去協助役男。
- 五、建議列管役男諮商輔導會談的諮商師每次能夠固定。

第五章 結論與建議

第一節 結論

替代役役男正處於 19 歲至 23 歲的青少年階段，也正面臨自我認同與角色統整的心理調適，因此也會遭遇心理困擾、憂鬱狀況等困擾，若未妥善處置將有可能導致其偏差行為的產生，或有倦怠職責而導致擅離職役的情形，不僅影響役男本身的任務與義務，更可能造成服勤單位的困擾與國家社會人力資料的損失。若持續如此，退役後也可能造成社會困擾。推動替代役諮商輔導服務勢必是替代役管理工作的重點之一，藉由針對役男的心理困擾或潛在情形提供協助，主動介入來強化役男對生活的適應與心理健康，使役男能正向處理其心理困擾，改善其身心壓力與健康。

內政部役政署為協助替代役役男解決心理困擾，改善其身心狀況爰規劃建置替代役役男諮商輔導機制，請縣市政府於入營徵集前協助發送「替代役役男輔導需求調查表」，並於入營第 4 天起分梯次安排役男至電腦教室接受替代役役男身心狀況量表電腦適性測驗以利篩檢需關懷役男，提高預警功能。經替代役役男身心狀況電腦適性測驗篩檢為中、高關懷個案，及調查表填寫有中度及重度困擾者（生理健康及生涯規劃項目除外）者，於基礎訓練期間，安排諮商師會談評估，經諮商師評估確認需持續接受諮商輔導的役男則列案管理，一分發至服勤單位即安排諮商師提供諮商輔導服務，至役男狀況改善為止，協助役男解決心理困擾健康平安役。有關替代役役男心理困擾情形、心理困擾因素及諮商輔導成效，依據研究結果，綜整如下說明。

壹、替代役役男心理困擾情形

一、心理困擾列管役男較一般役男在服役前有生活困擾；對於服役前的生活困擾大部分未尋求協助；服役前的生活困擾主要為情緒調適、適應不良、人際關係、感情問題、家庭問題。

(一)研究發現，一般役男樣本有生活困擾者占 29 位，32.95%，心理困擾役男樣本有生活困擾 71 位，占 80.68%，心理困擾役男較一般役男在服役前有生活困擾。而根據心理困擾役男深度訪談中，得知大部分心理困擾的役男對於在服役前生活困擾未尋求協助。當個體處於壓力狀態，無法因應這樣的壓力源，或長期處於超過個體能力，表現無助的狀態，除了導致生理失調，也將可能造成日後的心理困擾(羅皓誠，2001)，心理困擾役男在服役前有生活困擾，未尋求協助有效因應，導致日後服役時易產生心理困擾。

(二)服役前的生活困擾主要為情緒調適 48 位 (54.55%)、適應不良 29 位 (32.95%)、人際關係 28 位 (31.82%)、感情問題 27 位 (30.68%)、家庭問題 27 位 (30.68%)。而根據心理困擾役男深度訪談中，得知這些生活困擾對生活的影響為易有暴衝破壞性及違規的行為，會使事情無法順利進行，覺得有壓力沒有安全感，對生活感到迷惘，沒有自信，感覺被同儕排擠，也會出現一些腸胃不舒服的生理反應。

二、心理困擾列管役男服役時心理困擾程度較一般役男高；服役時的生活困擾主要為情緒調適、適應不良、人際關係、感情問題、家庭問題；對生活的影響為心情低落、失眠、易有違規行為、

自信心低對生活感到迷惘。

(一) 問卷調查發現，心理困擾列管役男在「心理困擾程度」的平均數為 19.30，標準差為 5.62；而一般役男的平均數為 12.26，標準差為 0.59，針對兩者進行獨立 T 考驗後可以發現 T 值為-11.67 並且達到顯著性，代表兩者間的確產生差異情形。也就是一般役男和列管役男兩者之間心理困擾程度有其差異，心理困擾列管役男心理困擾程度普遍比一般役男還高。

(二) 服役時心理困擾程度達到中度以上的生活困擾主要為情緒調適 34 (38.6%)、適應不良 32 位 (36.4%)、人際關係 27 位 (30.6%)、感情問題 21 位 (23.8%)、家庭問題 21 位 (23.8%)。服役時主要心理困擾類型和服役前生回困擾類型一致，因役男在服役前有生活困擾，未尋求協助有效因應，導致日後服役時持續產生。

(三) 根據心理困擾役男深度訪談中，得知這些心理困擾對生活的影響為：心情低落常常想哭；容易緊張常失眠，導致精神不濟；易有暴衝破壞性及違規的行為，會使事情無法順利進行；覺得有壓力沒有安全感，對生活感到迷惘，沒有自信，感覺被同儕排擠。

貳、替代役役男心理困擾因素

一、替代役役男產生心理困擾的主要原因為：適應不良、家庭因素、感情因素、精神疾病、社會支持不足、自我效能低。

本研究經由心理困擾列管役男深度訪談及管理人員焦點團

體發現，替代役役男產生心理困擾的主要原因為：

- (一) 適應不良：服役的生活環境較以往的生活環境嚴謹，當適應及調適環境的能力不足時，及產生心理困擾。
- (二) 家庭因素：有家人需要照顧，家庭組織破碎，家庭功能不健全、缺乏溫暖、與家人溝通相處不佳及經濟問題，容易導致役男產生心理困擾。
- (三) 感情因素：分手是役男在感情路上最不願意面對的結果，分手的歷程是讓人痛苦不安的，使人無心面對其他事物，也容易在情緒影響之下做出許多錯誤的決定，出現不正常的反應。
- (四) 精神疾病：役男在服役前，因遺傳、壓力與重大創傷等原因，而使役男本身就有精神疾病的潛在成因及狀況，而在服役後因為其刺激，將其症狀顯現出來。
- (五) 社會支持不足：個人在人際互動和資源交換中與重要他人的正向關係，藉此可解決個人的困境和有效緩衝個人的壓力，並幫助個人對抗壓力，減輕壓力帶來的不良影響，進而使個體產生新活力面對未來更多的挑戰，當役男社會支持不足時，易產生心理困擾。
- (六) 自我效能低：對個體的影響，包括有做決策、努力程度、思考模式、面對困難時的堅持韌性，以及面對挫折時的情緒反應，低自我效能對於個體在面臨抉擇時，往往造成不良的影響，而產生心理困擾。

二、服役前有情緒調適、精神疾病困擾；與家人的關係較不滿意之替代役役男，心理困擾程度較高。

(一) 服役前有情緒調適、精神疾病困擾較無情緒調適、精神疾病困擾之替代役役男心理困擾程度較高。因此若能在役男入營時透過調查篩選出有精神疾病、情緒調適困擾之役男加以轉介諮商輔導，將可有效協助役男心理健康。

(二) 從問卷調查發現，與家人的關係較不滿意之替代役役男，心理困擾程度較高。另從役男深度訪談中，得知家人對役男心理困擾抱持接納的態度，會讓役男感受到支持，更願意和家長探討面臨的問題，減輕心理困擾。

三、社會支持程度越高的役男，其心理困擾程度愈低。

研究發現在社會支持的分數與心理困擾程度的得分達到顯著負相關，其相關係數為 -0.32 ，表示社會支持量表得分越高的替代役役男，也就是社會支持程度越高的役男，其心理困擾程度愈低。

社會支持的功用在於讓當事人感受身心的支持力量，在壓力情境下可減輕壓力事件對生活的影響，減少或預防危機的發生，也能增強個人處理壓力的能力，提供解決的方式，幫助其維持個體自我的身心健康（熊英君，2007）。因此增加役男的社會支持是減少心理困擾的有效方法之一。

四、自我效能程度越高的役男，其心理困擾程度愈低。

研究發現在自我效能的分數與心理困擾程度的得分達到顯著負相關，其相關係數為 -0.24 ，表示自我效能量表得分越高的替代役役男，也就是自我效能程度越高的役男，其心理困擾程度愈低。

自我效能愈高者，對於完成工作或任務具有較高的自信，亦將會影響個體付出努力的意願與面對困難時的態度，以及對選擇之堅持度，維持心理健康的狀態，降低心理困擾（張嘉怡，2012）。因此增加役男自我效能程度是減少心理困擾的有效方法之一。

參、替代役役男諮商輔導成效

一、役男對諮商輔導的滿意度達滿意程度以上；諮商輔導協助心理困擾役男降低焦慮、獲得支持與鼓勵及能降低問題的影響。

（一）從問卷調查發現，心理困擾役男填寫諮商服役滿意度調查量表，其平均數為 4.28，標準差為 8.74，可知心理困擾役男對役政署所建置的役男諮商輔導服務平均滿意度達滿意等級以上，認同諮商輔導服務。

（二）在諮商服務滿意度調查各題項之平均數以晤談能降低焦慮、不安與擔心最高，其次為在晤談中得到了支持與鼓勵，再其次為晤談後能降低問題的影響。另役男深度訪談發現，諮商輔導提供給役男一個安全舒適的抒發管道，役男比較可以放鬆心情沒有保留講出心中的困擾解除壓力，透過諮商師的引導役男可以了解問題的癥結採取有效的解決方法，經由諮商師的鼓勵協助役男建立自信心，以正向積極的態度面對生活。

二、心理困擾役男諮商輔導後心理困擾程度較未諮商輔導前低。

問卷調查發現，心理困擾役男在「心理困擾程度」前測的平均數為 19.30，標準差為 5.62；後測的平均數為 15.88，標準

差為 3.84，針對兩者進行獨立 T 考驗後可以發現 T 值為 4.71 並且達到顯著性，代表兩者間的確產生差異情形。也就是心理困擾役男經諮商輔導後心理困擾程度較未諮商輔導前低，顯見心理困擾役男經諮商輔導後可降低其心理困擾程度。

三、基礎訓練時轉介接受諮商輔導之役男其諮商輔導效果較分發服勤單位後轉介接受諮商輔導之役男高。

問卷調查發現，基礎訓練時轉介接受諮商輔導之役男在「心理困擾變化程度」平均數為 3.89，標準差為 4.28；分發服勤單位後轉介接受諮商輔導之役男的平均數為 0.69，標準差為 2.39，針對兩者進行獨立樣本 T 考驗後可以發現 T 值為 2.62 並且達到顯著性，代表兩者間的確產生差異情形。亦即心理困擾役男經過一段時間的心理諮商後，其心理困擾的變化程度會因轉介諮商的時機而有所差異。

基礎訓練時轉介接受諮商輔導服務之役男與分發服勤單位後轉介接受諮商輔導之役男相較之下，基礎訓練時轉介接受諮商輔導服務之役男其諮商輔導效果較高，由此可見越早轉介諮商輔導，其諮商輔導效果越好。

四、心理困擾役男經諮商輔導後，能紓解心理困擾，改善身心狀況。

本研究發現心理困擾列管役男經過諮商輔導後，其身心狀況量表施測結果已低於中度、高度危險篩選的平均數許多，表示心理困擾役男接受一段時間的心理諮商服務後能夠紓解心理困擾，改善身心狀況。

肆、心理困擾役男服勤單位管理人員之意見

一、心理困擾役男與他人一視同仁，且採取適宜的關懷輔導措施。

心理困擾役男服勤單位管理人員對單位的役男都一視同仁，該有的規定都會對役男交代，用平常心面對有列管和沒有列管的役男，盡量讓心理困擾的役男跟其他人一樣。心理困擾的役男跟一般的役男在平時表現是差不多的，不會因為他是心理困擾的役男就比較差。

對於心理困擾列管役男，一分發到單位會先與家長聯繫，讓家長了解其子弟服役的生活狀況，及探討役男心理困擾的狀況，一起協助役男解決問題；對於心理諮商列管役男一些單位人員不認同的行為，站在役男的立場去思考，適時地向單位人員溝通，協助役男在單位建立好的人際關係，改善心理困擾；建立學長學弟制，負起關心學弟的角色，以獎勵代替責罵，培養役男主動積極向上的態度；鼓勵役男運動打球跑步，紓解壓力；適時的調整役男勤務，協助改善其身心狀況。

二、諮商輔導有其成效，期許更具效用及便利性。

心理困擾役男服勤單位管理人員認為諮商輔導能協助役男釐清問題抒發情緒，建立信心，減少心理困擾有其成效。但由於無法參與心理困擾役男諮商輔導過程，管理人員對於諮商輔導處理方式內容不甚了解，希望每次會談重點能讓管理人員知曉，讓管理人員能夠配合，從旁去協助役男。替代役服勤單位分布全國各地，諮商機構於各縣市設置之諮商據點均位處市區，於偏遠地區服勤之役男如需接受諮商服務，距離遠，往返交通耗時費力，造成困擾。

三、管理人員樂意投入協助關懷輔導心理困擾役男，對於關懷輔導知能及技巧有學習與資源上的需求。

心理困擾役男服勤單位管理人員很樂意能為心理困擾役男給予關懷輔導，管理人員會關切役男的狀況，包括了解役男的家庭背景、生活中重要的家人、情人及朋友，並隨時電話關心、請役男服勤單位周遭人員關心，在役男服勤工作上給予鼓勵及關懷等。然而多數服勤單位管理人員認為自己不如諮商輔導專業人員具備輔導的專業性，希望能透過培訓或是其他方式獲得心理困擾的知識、關懷輔導的技巧以及心理健康宣導的資源。

第二節 建議

本研究旨在了解心理困擾替代役役男心理困擾情形及諮商輔導之成效，並從中找出防制役男心理困擾的方法以供未來辦理服務參考，經分析歸納後獲得上述重要研究結果與結論。據此，本節分別對替代役役男心理困擾防制策略、心理困擾列管役男服勤單位、及心理困擾役男轉介諮商輔導機構三方面，提出下列建議：

壹、對替代役役男心理困擾防制策略之建議

建議一、精進替代役男心理困擾預警機制，達到更確實的篩檢效果。

從研究結果顯示，無論一般役男或心理困擾列管役男，均受到服役前情緒調適的狀況而有心理困擾的問題，若能確實透過輔導需求調查表、電腦適性測驗等方式篩選出心理困擾之役男，提早介入給予關懷及諮商轉介，透過諮商輔導提供役男一個安全舒適的抒發管道，役男在放鬆的心情可較無保留講出心中困擾，透過諮商師的引導使役男可以了解問題癥結點，並採取有效的解決方法，經由諮商師的鼓勵協助役男建立自信心，以正向積極的態度面對生活，另針對役男心理困擾諮商師提出具體的建議方法，有效的協助役男走出困境，解決心理困擾。建議從以下方向進行。

(一) 增加替代役役男輔導需求調查回收率。

內政部役政署為使替代役役男家長參與役男輔導工作，避免自傷事件發生，請縣市政府於入營徵集前協助發送「替代役役男輔導需求調查表」，以利篩檢需關懷役男，提高預警功能。惟役男輔導需求調查表回收率僅 5

成多，應設法增加回收率，俾便早期篩檢出需要關懷役男，提高預警功能，並儘早安排諮商輔導。

(二) 提升替代役役男身心狀況量表電腦適性測驗精準度。

為儘早發現有身心狀況之替代役役男，以維護其身心健康，針對成功嶺基礎訓練役男全面實施身心狀況量表電腦適性測驗，篩檢出關懷個案，經諮商師評估確認需要關懷個案，即函文各需用機關轉知服勤單位列管關懷並轉介心理諮商專業機構進行諮商輔導，以達早期發現及治療之效。替代役役男於實施身心狀況量表電腦適性測驗前，施測工作人員應確實說明其重要性，鼓勵役男正確作答，以提高測驗結果準確度，及早於基礎訓練時即發現問題，介入諮商，降低至服勤單位才發現問題轉介諮商之機率，提高諮商輔導效果。

建議二、加強心理困擾役男處置流程之保密性，避免對心理困擾役男標籤化而影響到役男服役之權益。

內政部役政署心理困擾防制機制之一：輔導需求調查表，係由各縣市政府交付徵集令時一併給予家人填寫，再請役男於成功嶺基礎訓練時繳交給訓練班，然其流程未必顧及心理困擾役男之隱私，其役男可能害怕因心理困擾而遭受標籤化，而導致不敢填寫實際狀況，又或者家人並未了解役男心理狀況而有未填寫的情形，此外，在通知當事人諮商輔導時也未必顧及其隱私。本研究建議應將輔導需求調查表進行保密程序，再轉交相關單位過程中應設法保護當事人隱私，同時並建議未來成功嶺替代役管理幹部訓練分隊長、區隊長役男們時，能說明諮商

輔導的篩選機制及實質作用，並告知遵守心理困擾之役男的隱私，如此以來，才能確保心理困擾役男能較放心毫無保留的告知其心理困擾因素，有效協助役男解決心理問題。

建議三、提升替代役訓練班管理幹部、同儕及關懷技巧與輔導知能，強化役男的關懷網絡。

成功嶺替代役訓練班管理幹部是替代役役男接觸基礎訓練的第一線管理者，而役男同儕是與役男在面對陌生生活長時間碰觸的工作夥伴。據本研究結果指出，大多數心理困擾役男轉介諮商輔導時機在基礎訓練，又無論是一般役男或心理困擾列管役男，服役前均有情緒調適的生活困擾，如何成功在基礎訓練時篩選出需要諮商輔導的心理困擾役男，更者是如何讓心理困擾役男願意更放心提出諮商輔導需求，是極力要做到的事情。

另本研究亦結果發現服勤單位管理人員樂意關懷輔導心理困擾役男，但欠缺關懷輔導知能及技巧。因此本研究建議提升訓練班管理幹部、役男同儕及服勤單位管理人員關懷技巧與輔導知能，透過辦理研習或個案分享，加強管理幹部、役男同儕及服勤單位管理人員對諮商輔導機制的了解、關懷技巧的精進，及經驗的傳承，使其能以同理心的態度，接納關懷遭遇心理困擾的役男，給予役男重要且正向的支持，將可對諮商輔導效果帶來正面的影響，更能提升役男諮商輔導效果。

建議四、提升替代役役男自我效能，使役男維持心理健康狀態，降低心理困擾。

本研究結果發現，無論一般役男或心理困擾列管役男，在自我效能的分數均與心理困擾程度分數達統計顯著負相關，表示自我效能量表得分愈高的役男，也就是自我效能程度越高的役男，其心理困擾程度愈低。因此本研究建議，提升替代役役男自我效能，透過講演、課程、研習等方式，使役男具備未來服役期間，面對自己未來能否達成任務的信念能更加堅定，在遭遇挫折時也能正向調適心理：平時發送自我調適的資料與案例，幫助役男了解及調適生活中困擾，增加役男面對問題時調適的能力。再者，管理幹部及管理人員應適時鼓勵役男表現，及協助役男累積成功經驗，因正向回饋及成功經驗，都有助於發展自我效能的信念，使其情緒堅定，維持身心健康狀態，降低其心理困擾。

貳、對心理困擾役男管理單位與管理人員之建議

建議五、建立對管理替代役役男的正確認知，避免成為役男額外身心壓力來源。

大多數替代役役男自學校畢業後即前來服役，並逐步探索、學習社會中的待人處事之道，因此，對大多數替代役役男而言，服役這件事情勢必成為一件不輕的壓力來源，尤其是適應許多機關單位交辦的輔助性業務、規定及人與人之間的互動相處等等。對於機關單位而言，若是替代役需用機關、服勤單位與處所、替代役役男管理人員能了解替代役役男的身分，包括役男為擔任輔助正職承辦人員業務事項而非業務取代之角色，單位

與管理人員有保護及協助役男成長等責任，無疑對面臨轉變與適應關鍵的替代役役男有莫大幫助，避免成為役男額外身心壓力來源，減少心理困擾的發生。

建議六、瞭解心理困擾役男之處境，重視保密、尊重及公平。

心理困擾役男除了自身有的許多心理困擾與身心症狀，亦可能因為目前的替代役身份、服勤單位管理限制、協助單位之輔助性業務適應、與同單位的管理人或同儕等人之相處情況等等，增加其壓力，使之出現更多適應上的困難。因此，建議替代役管理人了解心理困擾役男之處境，對其狀況加以理解及尊重，不嘲笑或否定其目前正在受苦的事實，對心理困擾役男會有很大的幫助。另外，管理人員基於對心理困擾役男的瞭解，若能對其困擾的內容保密，並能給予心理困擾役男之於其他役男公平的對待，也能讓心理困擾役男較能放心、安心地在服役的處境中達到配合業務和管理的功能。

建議七、提升服勤單位支持功能，協助替代役男建立社會支持網絡。

本研究發現役男社會支持度愈高其心理困擾程度愈低，故服勤單位應給予役男更多的關懷，邀請役男參加服勤單位的活動，如員工文康活動、社團活動等，促進役男與員工間的互動交流，協助役男建立社會支持網絡。

服勤單位應加強役男在人際關係之改善及提升，促進役男對於團隊之認知與共識，人際關係良好，支持系統將更強化；並持續加強以「照顧弱勢族群」為主軸信念，推動替代役役男從事公益服務活動，以增加社會大眾對於替代役制度之認同，役男的社會支持度也將隨之提升。

參、對心理困擾役男轉介諮商輔導機構之建議。

建議八、加強諮商師對替代役服役流程及規定的認知。

從研究結果發現，心理困擾役男轉介諮商輔導機構提供役男諮商輔導服務之諮商師對於役男服役的流程及規定認知不足，有時無法提供有效的改善建議。因此建議加強諮商師對替代役服役流程及規定的認知，辦理替代役役男諮商輔導服務說明會實施替代役制度介紹，另召開個案研討會時，通知內政部役政署視狀況參與討論。以加強諮商師對替代役服役流程及規定的認知及服役期間可能發生之問題的認知，提升諮商服務品質。

建議九、建立諮商師與心理困擾役男服勤單位管理人員溝通管道。

從研究結果發現，心理困擾役男服勤單位管理人員認為諮商輔導能協助役男釐清問題抒發情緒，建立信心，減少心理困擾有其成效。但由於無法參與心理困擾役男諮商輔導過程，管理人員對於諮商輔導處理方式內容不甚了解，無法有效協助役男。建議建立諮商師與心理困擾役男服勤單位管理人員溝通管道，每次會談重點能讓管理人員知曉，讓管理人員能夠配合，從旁有效的協助役男，增加諮商輔導成效，減少役男心理困擾。

第三節 研究限制

本研究從心理困擾替代役役男、一般役男以及心理困擾役男服勤單位管理人員三部分進行研究，以了解替代役役男心理困擾情形、心理困擾因素與諮商輔導情形，進而歸結出未來心理困擾役男諮商輔導之建議。其研究限制包括研究方法、研究對象及研究時間等之限制。

壹、研究方法之限制

本研究以量化研究進行問卷調查分析，以及質性研究的方式，對心理困擾列管役男及其服勤單位管理人員進行回溯性質的訪談瞭解其諮商輔導前後的情形，優點在於能了解目前心理困擾役男的整體狀況，以及了解部分役男從服役前第一次心理困擾的因素及症狀，及後續進入轉介諮商輔導後的過程及狀況。然而，在轉介諮商輔導的過程中是屬保密的，我們無法實際觀察到其輔導過程，僅能就前後結果進行比較評估，故有其限制。

貳、研究對象之限制

本研究以 2016 年 1 月至 2016 年 9 月底列冊管理之心理困擾替代役役男為研究對象，將所有符合條件之個案均納入研究對象進行問卷調查，並輔以同役別一位對應一般役男進行調查，雖在資料蒐集上的樣本整體性足夠，然而，心理困擾是一個極為複雜的綜合關係，許多心理輔導的役男，其問題都可列屬一種個案來深入探討，惟本研究僅能就大多數類型之心理困擾進行分析，無法細究所有心理困擾之因素；此外，本次問卷採用網路問卷，優點為方便受試者隨時隨地均可填寫，研究者無須奔波各地，且有利於問卷統整分析，

然而，在無法面對面的情況下，亦可能使受試者隨意填寫，本研究雖有設置反向題避免上述行為產生，然而仍可能會有隨意填寫之情形，故亦為本次研究之限制。

參、研究時間之限制

本研究以列管之心理困擾役男進行問卷前測與後側，在役政署所提供轉介諮商六次訪談，若有需求可再增加六次的情況下，比較輔導諮商前後的效果，其結果雖有些改變，但幅度並未大幅明顯，原因在於心理困擾是長期壓抑或長期時間所累積之心理狀況，並非一朝一夕即可完全改變，然受限於研究時間，無法完全追蹤其心理困擾列管役男從服役前至退役後的心理狀況，此為本次研究之限制。

第四節 後續研究建議

根據本研究所提出的研究限制，分別對於本研究方法及研究對象提出三方面未來研究建議如下：

壹、採取縱貫性研究方式進一步觀察諮商輔導的過程與成效

本研究建議未來研究可透過縱貫性研究，在心理困擾列管役男開始服役，至其退役期間，追蹤觀察其在六次轉介諮商輔導前後的狀況，以確實了解心理困擾列管役男在每一次諮商輔導時與諮商師的結果，如果可行，在列管役男的同意下，於每一次諮商輔導前後與列管役男面談，第一時間掌控其中與諮商師的互動歷程及改變狀況。

貳、拉長前測與後測時間，使諮商輔導效果更加明顯

本研究建議未來研究可於替代役役男開始進行第一次心理困擾諮商輔導時，直接開始實施前測調查，完整做完六次諮商輔導後再行實施後測調查，在確實完整的諮商療程之下，以評估諮商輔導對於心理困擾役男的助益及不足之處。

參、增加諮商輔導前後深度訪談，以利第一時間了解役男狀況

本次深度訪談採取橫斷面調查，在心理困擾列管役男諮商輔導的期程中詢問深度訪談役男，然而採取回溯方式，可能役男有遺忘的狀況，且由於並未長期追蹤，容易使役男深覺訪談者陌生而無法真實反應其狀況，因此本研究建議未來研究可鎖定數名列管役男進行長期追蹤，於諮商輔導前後各做一次深度訪談，直接比較諮商輔導前後狀況，也可使其安心及願意告知我們其心理狀況。

參考文獻

壹、中文部分

- 王文中、楊士隆及翁嘉英（2004）。替代役役男身心量表研發計畫報告書。中華民國犯罪學學會。
- 王婉玲（2006）。國中輔導人員角色壓力、輔導自我效能與職業倦怠之關係研究。國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系碩士論文。
- 朱敬先（1992）。健康心理學。臺北：五南。
- 吳武典（1980）。國民小學資賦優異兒童縮短修業年限教育制度之研究。教育部國教司委託師大教研所專案研究報告。
- 吳聖琪（2002）。警察人員對警察心裡諮商輔導體系滿意度暨期望之研究。國立中正大學犯罪防治研究所碩士論文。
- 余儀呈、蔡世滋（1991），“由家庭醫師之觀點談諮商—理論的回顧”，臨床醫學，第28第2期，99-100。
- 呂永祥（2003）。兩岸主管人員人格特質與心理健康之關聯性研究—以電子業H公司為例。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 林志勇（2008）。志願役與義務役士官兵違紀行為成因之比較研究。國立臺北大學犯罪學研究所碩士論文。
- 林金定、嚴嘉楓、陳美花（2005）。質性研究方法：訪談模式與實施步驟分析。身心障礙研究，3（2），122-136。
- 林孟平（1990）。輔導與心理治療。五南圖書出版股份有限公司。
- 林彥好、郭利百加等人（譯）（1997）。心理衛生—現代生活的心理適應。台北市：桂冠。（Derlega, V. J. & Janda, J. H.,1986）。
- 林滄霽（2010）。青少年情緒智能、復原力與生活適應之相關研究。國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系在職進修碩士班碩士論文。

- 林家興 (2014)。臺灣諮商心理師執業現況與執業意見之調查研究。教育心理學報，45 (3)，279-302。
- 周玉慧、黃宗堅、謝雨生 (2004)。家人關係中社會支持獲取策略之動用及其影響。中華心理學刊，第46卷第4期，329-347。
- 邱文彬 (2001)。社會支持因應效果的回顧與展望。國家科學委員會研究彙刊：人文及社會科學，第11卷第4期，311-330。
- 邱德才 (2001)。解決問題的諮商架構，諮商的基本概念。張老師出版社。
- 柯永河 (1993)。心理治療與衛生 (上) (下)。台北：張老師文化出版。
- 修慧蘭、鄭玄藏、余振民、王淳弘、楊旻鑫、彭瑞祥 (譯)。諮商與心理治療：理論與實務。臺北：雙葉。(Corey, G.,2009)。
- 徐秀慧 (2008)。廣論教授用於改善心理困擾之經驗探討—以福智團體學員為例。國立高雄師範大學輔導與諮商研究所，高雄市。
- 張春興 (1992)。張氏心理學辭典。臺北：東華書局。
- 張春興 (2002)。現代心理學。臺北：東華書局。
- 張采秋 (2011)。中輟學生諮商輔導服務現況與問題之研究 ~以雲林縣為例。國立中正大學犯罪防治研究所碩士論文。
- 張嘉怡 (2012)。內外控人格特質、自我效能與角色衝突因應策略之研究。國立臺灣師範大學社會教育學系社會教育與文化行政碩士學位班專班碩士論文。
- 張德聰、黃正旭、黃素菲 (2001)。諮商技術。空中大學，252~253。
- 徐秀慧 (2008)。廣論教授用於改善心理困擾之經驗探討—以福智團體學員為例。國立高雄師範大學輔導與諮商研究所。
- 翁振益、林若慧 (2006)。工作—休閒衝突、社會支持與幸福感之關係。觀光研究學報，第12卷第3期，183-205。

- 陳幸玉（1994）。**雙生涯夫妻性別角色特質，家庭職業角色與學習需求之研究**。國立台灣師範大學社會教育研究所碩士論文。
- 陳瑞琳（2005）。**成人學生諮商輔導需求之研究**。國立中正大學成人及繼續教育學系碩士論文。
- 曾麗華（2005）。**國中教師社會支持、問題解決態度與輔導諮詢態度相關之研究**。國立高雄師範大學輔導研究所碩士論文。
- 黃寶園（2004）。**結合統合分析與結構方程模式之理論驗證：以壓力調節反應模式之建立與驗證為例**。國立台灣師範大學教育心理與輔導研究所碩士論文。
- 楊宜璋（2013）。**高中學生倦怠感、復原力與心理健康之相關研究**。國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系。
- 蔡文佩（1995）。**入伍新兵社會支持與其身心困擾之相關因素探討**。國防醫學院護理學研究所碩士論文。
- 蔡世滋、余儀呈（1991）。**醫病關係**。臨床醫學，28（2）：83-93。
- 熊英君（2007）。**中生之內外控、社會支持、情緒智力與學業成就之相關研究—以板橋國中為例**。銘傳大學教育研究所碩士在職專班碩士論文。
- 趙中先（2004）。**適應判別模式之研究—以海軍士官兵為例**。義守大學管理研究所碩士論文。
- 劉妙真（2004）。**幼稚、教師工作壓力、社會支持與職業倦怠之研究**。屏東師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 鄭瑞隆、蔡宗晃（2006）。**替代役役男轉介專業機構諮商服務成效評估**。內政部役政署95年度委託研究計畫成果報告，內政部役政署。
- 鄧明宇、李介至、鄭鳳君（2007）。**心理學概論（第3版）**。新文京開發出版股份有限公司。

- 賴保禎等人 (1999) 。**健康心理學** 。台北：國立空中大學。p.177-220。
- 戴嘉南 (1993) 。**青春期的壓力與應對效能**。輔導策略與成效專輯，國立高雄師範大學教育研究所，103-112。
- 羅皓誠 (2001) 。**壓力與身心健康的關係**。麗文文化。
- 鍾瑞麗譯 (2004) 。**助人歷程與技巧：有效能的助人者**。臺北：雙葉書廊。(Gerard Egan, 2002) 。
- 蕭秀玲 (2016) 。**腹膜透析病人生活品質及其相關因素之研究-以台北市某醫學中心腹膜透析病人為例**。國立臺灣師範大學健康促進與衛生教育學系。
- 劉焜輝 (1976) 。**諮商與心理治療**。台北：漢文書局。
- 劉焜輝 (1977) 。**諮商理論與技術**。台北：天馬出版社。
- 劉碧芳 (2004) 。**適應障礙役男人格特質相關因素之探討**。臺北醫學大學護理學研究所碩士論文。
- 鄭志富、吳國銑、蕭嘉惠 (譯) (2000) 。**運動行銷學**。臺北市：華泰。(Pitts, B. D., & Stotlar, D. K., 1996)

貳、英文部分

- Alder, A. (1958) . **What life should mean to you**. New York: Capricorn.
- Bugental, J. F. T. (1990) . **Existential-humanistic psychotherapy**. In J. K. Zeig & W. M. Munion (Eds.) , What is psychotherapy? Contemporary perspectives (pp. 189-193) . San Francisco: Jossey-Bass.
- Caplan, G. (1974) .**Support systems and community mental health; lectures on concept development**. New York: Behavioral Publications.
- Carlson, J., & Englar-Carlson, M. (2008) . **Adlerian therapy**. In J. Frew & M. D, Spiegler (Eds) , Contemporary psychotherapies for a diverse world (pp.

93-140) . Boston: Lahaska Press.

Carney, R. M., & Freedland, K. E.(2002). **Psychological distress as a risk factor for stroke-related mortality**. Stroke.33, 5-6.

Bandura,A. (1986) . **Social foundations of through and action : Social- Cognitive theory**.Englewood Cliffs NJ:Prentice Hall,Inc.

Daley, S. E. & Hammen, C. (2002) . **Depressive symptoms and close relationships during the transition to adulthood: perspectives from dysphoric women, their best friend, and their romantic partners**. Journal of Consulting and Clinical Psychology,70:129-141.

Ellis, A. (2002) . **Overcoming resistance: a rational emotive behavior therapy integrated approach**. New York: Springer.

Folkman, S. , & Lazarus, R. S. (1984) . **Stress, appraisal, and coping**. New York : Springer Publishing Company.

Folkman, S., Lazarus, R. S., Dunkel-Schetter, C., DeLongis, A., & Grune, R.J. (1986) . **Dynamics of a streeful encounter: cognitive appraisal, coping and encounter outcomes**. Journal of Personality and SocialPsychology, 50 (5) : 992-1103.

Freud, S. (1949) . **An outline of psychoanalysis**. New York: Norton.

Freud, S. (1955) . **The interpretation of dreams**. London: Hogarth Press.

Glasser, W. (2001) . **Counseling with choice theory: The new reality therapy**. New York: Harper Collins.

Glasser, W. (2003) . **Warning: Psychiatry can be hazardous to your mental health**. New York: Harper Collins.

- Glasser, W. (2005). **Defining mental health as a public health problem: A new leadership role for the helping professions.** Chatsworth, CA: William Glasser Institute.
- Goldberg, D. P. & Williams, P. (1988). **A user's guide to the General Health Questionnaire.** Windsor, United Kingdom: NFER-Nelson.
- Gould, W. B. (1993). **Viktor E. Frankl: Life with meaning.** Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Herbert, M. (1989). **Working with children and their families.** Chicago: Lyceum Books.
- Heller, K. (1986). **Introduction to the special series.** Journal of Consulting and Clinical Psychology, 54 (4) :415-418.
- Jacobs, L. (1989). **Dialogue in Gestalt theory and therapy.** The Gestalt Journal, 9 (1) , 5-11.
- Kazdin, A. E. (2001). **Behavior modification in applied settings (6th ed.).** Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Kurtz, R. H. (Ed.). (1954). **Social work year book.** New York : American Association of Social Workers.
- Liu, Y. L. (1996). **Stress, Personality, and Social Functioning During a Major Stressful Event for High School Female Students in Taiwan.** Unpublished Ph.D. dissertation, Oregon State University, Corvallis, Oregon.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). **Stress, appraisal, and coping.** New York : Springer.
- Milliren, A. P., Evans, T. D., & Newbauer, J. F. (2007). **Adlerian theory.** In D. Capuzzi & D. R. Gross (Eds.), **Counseling and psychotherapy: Theories**

and interventions (4th ed., pp. 123-163) . Upper Saddle River, NJ: Merrill Prentice-Hall.

Miltenberger, R. G. (2008) . **Behavior modification: Principles and procedures (4th ed.)** . Belmont, CA: Brooks/Cole.

Nairne, J. S. (2005) . **Psychology: the adaptive mind (4th ed.)** . Belmont, CA: Thomson/Wadsworth. pp541-569.

Perls, F. (1969) . **Gestalt therapy verbatim**. Moab, UT: Real People Press.

Powell, W. (1991) . **Expanding the Scope of Institutional Analysis**. Pp.183-203 in The New Institutionalism in Organizational Analysis, edited by W. Powell and P. DiMaggio. The University of Chicago Press.

Rogers, C. (1977) . **Carl Rogers on personal power: Inner strength and its revolutionary impact**. New York: Delacorte Press.

Rogers, C. R. (1987) . **Rogers, Kohut, and Erickson: A personal perspective on some similarities and differences**. In J. K. Zeig (Ed.) , The evolution of psychotherapy (pp. 179-187) . New York: Brunner/Mazel.

Ross, Catherine E. and John Mirowsky (1987) ." **Normlessness, Powerlessness, and Trouble with the Law.**" *Criminology*, 25, 257-278 .

Russell, J. M. (2007) . **Existential psychotherapy**. In A. B. Rochlen (Ed.) , Applying counseling theories: An online case-based approach (pp. 107-125) . Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice-Hall.

Selye, H. (1956) . **The stress of life**. New York, NY: McGraw-Hill.

Sherman, R., & Dinkmeyer, D. (1987) . **Systems of family therapy**. An Adlerian integration. New York: Brunner/Mazel.

Spiegler, M., & Guevremont, D. C. (2003) . **Contemporary behavior therapy**.

Australian journal of guidance and counseling.

Thoits, P. A. (1986) .**Social support as coping assistance**.Journal of consulting and Clinical Psychology,54 : 416-423.

Wubbolding, R. E. (2007) . **Reality therapy**. In A. B. Rochlen (Ed.) , Applying counseling theories: An online case-based approach (pp. 193-207) . Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice-Hall.

Wubbolding, R. E., & Colleagues. (1998) . **Multicultural awareness: Implications for reality therapy and choice theory**. International Journal of Reality Therapy, 17 (2) , 4-6.

Wubbolding, R. E., Brickell, J., Imhof, L., In-Za Kim., Lojk, L., & Al-Rashidi, B. (2004) . **Reality therapy: A global perspective**. International Journal for the Advancement of Counseling, 26 (3) , 219-228.

Yalom, I. D. (1980) . **Existential psychotherapy**. New York: Basic Books.

Yontef, G. M. (1993). **Awareness, dialogue and process: Essays on Gestalt therapy**. Highland, NY: Gestalt Journal Press.

附錄一 替代役役男心理狀況及影響因素問卷

第一部分：基本資料

親愛的役男：

您好！本問卷的目的，在瞭解替代役役男心理狀況及影響因素，以作為辦理替代役役男諮商輔導服務參考。答案沒有所謂的「對」或「錯」，您的意見相當寶貴，請依您的實際狀況作答，謝謝您的協助。

內政部役政署 敬上

1.教育程度： (0) 不識字 (1) 識字、小學未畢業 (2) 國小 (3) 國中
 (4) 高中(職) (5) 專科 (6) 大學 (7) 碩士 (8) 博士。

2.兄弟姐妹數： (0) 無 (1) 一人 (2) 二人 (3) 三人 (4) 四人 (5)
 (6) 五人以上。

3.目前感情狀態：

- (1) 已婚且與妻子共同居住 (2) 已婚但與妻子分居
 (3) 有交往對象但未同居 (4) 單身
 (5) 有交往對象且同居一年以上 (6) 有交往對象且同居未滿一年
 (7) 離婚 (8) 喪偶。

4.生父母目前婚姻關係？

- (1) 已婚且同居 (2) 未婚而同居 (3) 已婚但分居 (4) 離婚
 (5) 喪偶 (6) 未婚且分居

5.同住家人(可複選)：

- (1) 獨居 (2) 父 (3) 母 (4) 配偶/同居人 (4) 子 (5) 女
 (6) 兄 (7) 弟 (8) 姊 (9) 妹 (10) 其他，請說明

6.家庭經濟： (1) 富裕 (2) 小康 (3) 清寒但未領補助
 (4) 清寒且領有補助

7.你與家人的關係？ (1) 非常不滿意 (2) 不滿意 (3) 滿意
 (4) 非常滿意

8.家人中是否曾罹患精神疾病？ (0) 無 (1) 有

- 9.家人中是否曾有酒癮問題？ (0) 無 (1) 有
- 10.家人中是否曾有使用毒品？ (0) 無 (1) 有
- 11.你過去是否曾有精神疾病？ (0) 無 (1) 有，診斷
- 12.你過去是否曾有自傷或自殺行為？ (0) 無 (1) 有，請說明
- 13.您喝酒嗎？ (1) 不喝酒 (2) 偶爾喝 (3) 常常喝
 (4) 幾乎每天喝
- 14.您一天要抽幾包煙？ (1) 不抽煙 (2) 不到1包 (3) 1包到未滿2包
 (4) 2包到未滿3包 (5) 3包以上
- 15.您吃檳榔的情形是如何？（一盒以100元三十顆為標準）
 (1) 從不吃 (2) 偶爾吃，每天不到五顆 (3) 每天吃五顆以上，但不到一盒
 (4) 每天吃一盒以上，但不到三盒 (5) 每天吃三盒以上
- 16.服役前是否有其他困難或困擾：（可複選，依程度由大到小以1、2、3排序）
 (1) 適應不良 (2) 情緒調適 (3) 人際關係 (4) 感情問題
 (5) 婚姻問題 (6) 家庭問題 (7) 經濟困難 (8) 自傷自殺
 (9) 精神疾病 (10) 行為偏差 (11) 工作適應 (12) 生涯規劃
 (13) 身體健康 (14) 無 (15) 其他，請說明
- 17.服替代役原因： (1) 替代役體位 (2) 家庭因素 (3) 宗教因素
 (4) 專長資格 (5) 一般資格 (6) 研發替代役。
- 18.服役役別：
 (1) 警察役 (2) 消防役 (3) 社會役 (4) 環保役 (5) 醫療役
 (6) 教育服務役 (7) 農業服務役 (8) 文化服務役 (9) 司法行政役
 (10) 外交役 (11) 土地測量役 (12) 經濟安全役 (13) 體育役
 (14) 公共行政役 (15) 觀光服務役 (16) 研發替代役。
- 19.轉介時機： (1) 替代役基礎訓練時轉介 (2) 服勤單位轉介
- 20.已諮商輔導次數： (0) 0次 (1) 一次 (2) 二次 (3) 三次 (4) 四次 (5) 五次
 (6) 六次 (7) 六次以上。

第二部分：心理困擾

本量表的目的是，在於了解您服役期間於下列各個面向所感到的困擾程度，請參閱每一面向後方的說明，並依其程度高低在方格中進行勾選。

困擾項目	困擾程度 (請勾選)				說明
	無困擾	輕度困擾 (管理人員關懷)	中度困擾 (心理師諮商)	重度困擾 (轉介醫療院所)	
1.情緒失衡	無 <input type="checkbox"/>	輕 <input type="checkbox"/>	中 <input type="checkbox"/>	重 <input type="checkbox"/>	控制及管理自我情緒問題。
2.適應不良	無 <input type="checkbox"/>	輕 <input type="checkbox"/>	中 <input type="checkbox"/>	重 <input type="checkbox"/>	適應環境能力及調適問題。
3.人際關係	無 <input type="checkbox"/>	輕 <input type="checkbox"/>	中 <input type="checkbox"/>	重 <input type="checkbox"/>	人際互動、交友問題。
4.情感問題	無 <input type="checkbox"/>	輕 <input type="checkbox"/>	中 <input type="checkbox"/>	重 <input type="checkbox"/>	兩性交往及性方面問題。
5.家庭婚姻	無 <input type="checkbox"/>	輕 <input type="checkbox"/>	中 <input type="checkbox"/>	重 <input type="checkbox"/>	家人溝通、相處及經濟問題。
6.自我傷害	無 <input type="checkbox"/>	輕 <input type="checkbox"/>	中 <input type="checkbox"/>	重 <input type="checkbox"/>	曾有自傷行為及自傷意念。
7.精神疾病	無 <input type="checkbox"/>	輕 <input type="checkbox"/>	中 <input type="checkbox"/>	重 <input type="checkbox"/>	精神狀況不佳影響社會功能。
8.生理健康	無 <input type="checkbox"/>	輕 <input type="checkbox"/>	中 <input type="checkbox"/>	重 <input type="checkbox"/>	生理健康及壓力反應的困擾。
9.藥物濫用	無 <input type="checkbox"/>	輕 <input type="checkbox"/>	中 <input type="checkbox"/>	重 <input type="checkbox"/>	有濫用毒品或不明藥物行為。
10.行為偏差	無 <input type="checkbox"/>	輕 <input type="checkbox"/>	中 <input type="checkbox"/>	重 <input type="checkbox"/>	曾有違反規定之行為。
11.生涯規劃	無 <input type="checkbox"/>	輕 <input type="checkbox"/>	中 <input type="checkbox"/>	重 <input type="checkbox"/>	性向、興趣及未來前途方面困擾。
12.其他	無 <input type="checkbox"/>	輕 <input type="checkbox"/>	中 <input type="checkbox"/>	重 <input type="checkbox"/>	其他困擾_____

第三部分：社會支持量表

請回答以下問題，請您想想您對於社會支持的感受，並選出一個最適合您的選項。

	很不符合	有些符合	符合	很符合
1. 朋友會傾聽我所碰到的問題。	1	2	3	4
2. 當我遇到問題時，朋友會協助我找出解決的辦法。	1	2	3	4
3. 我與朋友的溝通與互動良好。	1	2	3	4
4. 家人會傾聽我所碰到的問題。	1	2	3	4
5. 當我遇到問題時，家人會協助我找出解決的辦法。	1	2	3	4
6. 我與家人的溝通與互動良好。	1	2	3	4
7. 管理人員會傾聽我所碰到的問題。	1	2	3	4
8. 當我遇到問題時，管理人員會協助我找出解決的辦法。	1	2	3	4
9. 我與管理人員的溝通與互動良好。	1	2	3	4
10. 服勤單位會傾聽我所碰到的問題。	1	2	3	4
11. 當我遇到問題時，服勤單位會協助我找出解決的辦法。	1	2	3	4
12. 我與服勤單位的溝通與互動良好。	1	2	3	4

第四部分：自我效能量表

這一部分共有 10 題，旨在瞭解您的自我效能，每題依同意程度分成 6 個等級。請根據您對題意的真實感受，圈選一個最代表您的感受的選項。

	非常不同意	大部分不同意	有一點不同意	有一點同意	大部分同意	非常同意
1. 當我遇到不會做的事，我會繼續嘗試，直到會做為止。	<input type="checkbox"/>					
2. 我很少能達成我為自己所設定的重要目標。	<input type="checkbox"/>					
3. 當我作出一個計畫後，我能夠使這計畫付諸實行。	<input type="checkbox"/>					
4. 我會避免面對困難。	<input type="checkbox"/>					
5. 就算是不喜歡做的事情，我仍會堅持完成它。	<input type="checkbox"/>					
6. 當學習新事物時，若一開始並不成功，我很快就放棄。	<input type="checkbox"/>					
7. 當新事物看來太困難時，我會避免去學習它們。	<input type="checkbox"/>					
8. 我對自己的做事能力沒有信心。	<input type="checkbox"/>					
9. 我是個有自信的人。	<input type="checkbox"/>					
10. 我似乎沒有能力處理生活中大部分的問題。	<input type="checkbox"/>					

附錄二 替代役役男心理困擾與諮商輔導成效之研究問卷

親愛的役男：

您好！本問卷的目的，在瞭解替代役役男心理困擾因素與諮商輔導的成效，以作為辦理替代役役男諮商輔導服務參考。答案沒有所謂的「對」或「錯」，您的意見相當寶貴，請依您的實際狀況作答，謝謝您的協助。

內政部役政署 敬上

第一部分：心理困擾

本量表的目的是，在於了解您服役期間於下列各個面向所感到的困擾程度，請參閱每一面向後方的說明，並依其程度高低在方格中進行勾選。

困擾項目	困擾程度（請勾選）				說明
	無困擾	輕度困擾 （管理人員關懷）	中度困擾 （心理師諮商）	重度困擾 （轉介醫療院所）	
1.情緒失衡	無 <input type="checkbox"/>	輕 <input type="checkbox"/>	中 <input type="checkbox"/>	重 <input type="checkbox"/>	控制及管理自我情緒問題。
2.適應不良	無 <input type="checkbox"/>	輕 <input type="checkbox"/>	中 <input type="checkbox"/>	重 <input type="checkbox"/>	適應環境能力及調適問題。
3.人際關係	無 <input type="checkbox"/>	輕 <input type="checkbox"/>	中 <input type="checkbox"/>	重 <input type="checkbox"/>	人際互動、交友問題。
4.情感問題	無 <input type="checkbox"/>	輕 <input type="checkbox"/>	中 <input type="checkbox"/>	重 <input type="checkbox"/>	兩性交往及性方面問題。
5.家庭婚姻	無 <input type="checkbox"/>	輕 <input type="checkbox"/>	中 <input type="checkbox"/>	重 <input type="checkbox"/>	家人溝通、相處及經濟問題。
6.自我傷害	無 <input type="checkbox"/>	輕 <input type="checkbox"/>	中 <input type="checkbox"/>	重 <input type="checkbox"/>	曾有自傷行為及自傷意念。
7.精神疾病	無 <input type="checkbox"/>	輕 <input type="checkbox"/>	中 <input type="checkbox"/>	重 <input type="checkbox"/>	精神狀況不佳影響社會功能。
8.生理健康	無 <input type="checkbox"/>	輕 <input type="checkbox"/>	中 <input type="checkbox"/>	重 <input type="checkbox"/>	生理健康及壓力反應的困擾。
9.藥物濫用	無 <input type="checkbox"/>	輕 <input type="checkbox"/>	中 <input type="checkbox"/>	重 <input type="checkbox"/>	有濫用毒品或不明藥物行為。
10.行為偏差	無 <input type="checkbox"/>	輕 <input type="checkbox"/>	中 <input type="checkbox"/>	重 <input type="checkbox"/>	曾有違反規定之行為。
11.生涯規劃	無 <input type="checkbox"/>	輕 <input type="checkbox"/>	中 <input type="checkbox"/>	重 <input type="checkbox"/>	性向、興趣及未來前途方面困擾。
12.其他	無 <input type="checkbox"/>	輕 <input type="checkbox"/>	中 <input type="checkbox"/>	重 <input type="checkbox"/>	其他困擾_____

第二部分：社會支持量表

請回答以下問題，請您想想您對於社會支持的感受，
並選出一個最適合您的選項。

	很 不 符 合	有 些 符 合	符 合	很 符 合
1. 朋友會傾聽我所碰到的問題。	1	2	3	4
2. 當我遇到問題時，朋友會協助我找出解決的辦法。	1	2	3	4
3. 我與朋友的溝通與互動良好。	1	2	3	4
4. 家人會傾聽我所碰到的問題。	1	2	3	4
5. 當我遇到問題時，家人會協助我找出解決的辦法。	1	2	3	4
6. 我與家人的溝通與互動良好。	1	2	3	4
7. 管理人員會傾聽我所碰到的問題。	1	2	3	4
8. 當我遇到問題時，管理人員會協助我找出解決的辦法。	1	2	3	4
9. 我與管理人員的溝通與互動良好。	1	2	3	4
10. 服勤單位會傾聽我所碰到的問題。	1	2	3	4
11. 當我遇到問題時，服勤單位會協助我找出解決的辦法。	1	2	3	4
12. 我與服勤單位的溝通與互動良好。	1	2	3	4

第三部分：自我效能量表

這一部分共有 10 題，旨在瞭解您的自我效能，每題依同意程度分成 6 個等級。請根據您對題意的真實感受，圈選一個最代表您的感受的選項。

	非 常 不 同 意	大 部 分 不 同 意	有 一 點 不 同 意	有 一 點 同 意	大 部 分 同 意	非 常 同 意
1. 當我遇到不會做的事，我會繼續嘗試，直到會做為止。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我很少能達成我為自己所設定的重要目標。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 當我作出一個計畫後，我能夠使這計畫付諸實行。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 我會避免面對困難。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 就算是不喜歡做的事情，我仍會堅持完成它。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 當學習新事物時，若一開始並不成功，我很快就放棄。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 當新事物看來太困難時，我會避免去學習它們。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 我對自己的做事能力沒有信心。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 我是個有自信的人。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 我似乎沒有能力處理生活中大部分的問題。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第四部分：替代役役男身心狀況量表

以下題目是關於情緒、想法、行為的描述。請詳細閱讀後，評估您在近 2 星期內出現這些狀況的次數，並在適當的□內打√。

	沒	偶	經	總
	有	而	常	是
1. 覺得未來沒有什麼希望。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 大聲叫罵或摔東西。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 想到自殺的時機。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 花太多時間重複做相同的行為（非規定或他人命令）。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 有人在背後偷偷議論我。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 突然發怒。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 快樂不起來。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 整天都覺得很緊張。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 跟我接近的人就是想要利用我。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 反覆出現不想要的念頭，無法排除。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 有人在監視或跟蹤我。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 害怕失去控制。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 別人常常覺得我的想法或行為怪異。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 找不到病因的頭痛。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 有些感覺不屬於我自己，而被外在力量控制住。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 只有死才能解決問題。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 短暫的喪失記憶。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 吞嚥困難。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 想到自殺的方法。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 容易和他人意見不合。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17421. 只要我想做，不在乎他人的批評或規定。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- | | | | | | |
|-----|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 22. | 看見好看或值錢的東西，就想偷偷占為己有。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23. | 需要反覆清洗或檢查（非規定或他人命令），我才會安心。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24. | 有人在我的腦中或耳邊對話。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 25. | 呼吸困難。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26. | 不想理會家人或朋友。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 27. | 心血來潮時，就想把東西砸毀，覺得很痛快。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

第五部分：內政部役政署替代役役男諮商服務滿意度調查表

已諮商輔導次數： 次

填表日期： 年 月 日

項目 \ 同意程度	非常 不滿意	不滿意	尚可	滿意	非常 滿意
下列問題請您依這幾次諮商過程中實際感受程度勾選：					
01.在諮商輔導過程中，我能感到放鬆。					
02.諮商輔導能降低我的焦慮、不安與擔心。					
03.在諮商輔導中能得到支持與鼓勵。					
04.透過諮商輔導能增加我對問題的啟發。					
05.諮商輔導後能降低問題對我的影響。					
06. 諮商輔導後能協助我解決困擾。					
07.心理師/社工師了解我的心情感受。					
08.心理師/社工師了解我的困擾。					
09.心理師/社工師讓我能夠信任。					
10.我滿意役政署所提供的諮商服務。					

附錄三 替代役役男心理困擾與諮商輔導成效之研究

訪談大綱

主題	訪談內容	訪談目的
建立關係	告知此研究的目的及讓役男填寫訪談同意書	
替代役役男心理困擾歷程及因素	<ol style="list-style-type: none"> 1. 你第一次產生心理困擾是在何種情況下？什麼樣的困擾？有什麼反應？（生理、心理的反應） 2. 第一次產生心理困擾後，還曾經再產生心理困擾嗎？是在何種情況下？什麼樣的困擾？有什麼反應？（生理、心理的反應） 3. 心理困擾對於你的生活有什麼樣的影響？ 	瞭解役男心理困擾的原因及反應
諮商輔導經驗	<ol style="list-style-type: none"> 4. 你曾經因心理困擾去尋求何協助？對你有何幫助？ 5. 你曾有去諮商輔導的經驗嗎？什麼時間？什麼樣的方式？在那？諮商輔導幾次？ 6. 家人對於你心理困擾的想法與協助？跟家人現在的關係？ 7. 朋友對於你心理困擾的想法與協助？跟朋友現在的關係？ 8. 現在對你來講，身邊最重要的人是誰？這個人在你有心理困擾時給你什麼樣的協助。 9. 諮商輔導過程對解決心理困擾有幫助嗎？如果有，請問提供那些幫助？如果沒有的話，為什麼覺得沒有幫助？ 	瞭解役男心理困擾尋求協助的方式
本署的諮商輔導機制	<ol style="list-style-type: none"> 10. 你對役政署所提供的心理困擾防處機制了解嗎？那一部分的機制對你是有幫助的？ 11. 你覺得接受諮商輔導，對你有何幫助？ 12. 管理人員在你接受諮商輔導，提供那方面的協助？你覺得管理人員應該做什麼，才能協助你。 13. 你對役政署提供的諮商輔導機制有何建議？ 	瞭解役男對本署諮商輔導機制的認知及建議

附錄四 役男訪談同意書

您好：

我們是內政部役政署替代役役男心理困擾輔導工作成員，本署為關心役男身心狀況及瞭解其接受諮商輔導之看法，正展開替代役役男心理困擾因素與諮商輔導成效之研究。希望您能提供自身經驗感受，讓我們對心理困擾及諮商輔導相關經驗有更完整的了解，俾利本署檢視輔導機制，以對未來役男諮商輔導工作有所助益。

本研究的訪談對象是諮商輔導列管役男，訪談時間約為60-90分鐘，進行1次，以深度訪談為主，同時為了研究上資料的蒐集及分析，希望您能同意於訪談過程中錄音。錄音的內容僅作為研究上的分析、編碼及因素歸類之用。基於保護受訪者的隱私，在研究資料有涉及訪談人的姓名及可辨識資格的單位或名稱，一律予以編號統稱。希望您能提供您的寶貴經驗，提供我們學習。

訪談過程中，如您有疑義之處均可提出問題，也可中途退出，不受研究之拘束，所有的訪談資料（書面及錄音資料）將會一併歸還。若您有任何訪談的建議，也歡迎您不吝指教，誠摯邀請您共同參與本研究。

本人已充分了解研究者的研究意義及目的，並同意接受訪談及讓研究者使用訪談資料，以作為研究之用。

受訪者：_____ 日期：_____

內政部役政署 輔導科
連絡電話：049-2394355

附錄五 役男訪談逐字稿

受訪者 A

編號	內容
R-001-001	有發生事情喔，那你這樣，你第一次產生開始有心理困擾的時候是在什麼時候開始的？從你到目前為止，服役之前的也可以，曾經有過相關，產生一些心理困擾的。
A-001-001	國中高中的時候
R-001-002	國中高中的時候，那時候是發生什麼事情
A-001-002	就從課業到一些家庭的私事吧！課業到家庭的事情
R-001-003	大概國中幾年級的時候
A-001-003	大概國三
R-001-004	國三的時候
A-001-004	對那個時候就是那個升學考
R-001-005	壓力？
A-001-005	對
R-001-006	你那時候算是考學測，不是不是
A-001-006	基測
R-001-007	基測，喔喔，你是彰化人喔？
A-001-007	對
R-001-008	跟我一樣是彰化人，所以你後來，你是讀鹿港那邊的國中
A-001-008	對，鹿港國中
R-001-009	後來讀哪裡
A-001-009	彰工，彰化師大附工
R-001-010	喔彰師，那你那時候產生，就是覺得課業課業上的壓力比較重這樣子？
A-001-010	對，就是大家比較會覺得說，就是你要考一個比較好的學校
R-001-011	喔喔
A-001-011	然後就是那個時候就會說你是一個男生，那你就得要去讀什麼科，以後才有出路
R-001-012	所以覺得爸爸給你的壓力比較大？
A-001-012	對壓，然後就是就變成說，我覺得，後來我媽是說，我媽是比較理性，他是給我兩個選擇，他說，我就，我覺得要嘛！就是，覺得說說護理比較有興趣，還是機械比較有興趣，那你自己二選一
R-001-013	護理跟機械，那你對護理有興趣
A-001-013	有，就是一些比較基本的常識都有
R-001-014	喔喔，那你後來為什麼會選擇機械而不是選擇..
A-001-014	就....就...不適合吧（苦笑） 我覺得
R-001-015	你有去讀過護理嗎
A-001-015	沒有，因為我這個人，就是我國中同學她找我去，去讀
R-001-016	喔喔
A-001-016	後來想想還是不要去
R-001-017	阿你那個時候感覺這樣子很大的壓力的時候，你..你，有什麼感覺，身體方面有

	發生什麼變化嗎？
A-001-017	沒有，就壓力吧，就壓力憋在心裡。
R-001-018	喔，阿這樣子對於你那時候的生活有什麼影響？
A-001-018	覺得說，怎麼講，就是每日都要面臨到一些問題，然後就一直重複就覺得很煩。
R-001-019	那後來這個壓力你是怎麼解決的？
A-001-019	就，哀
R-001-020	嗯？
A-001-020	就放在心裡
R-001-021	喔就，沒有去尋求任何的協助
A-001-021	對壓
R-002-001	就就後來考上以後 就 就減輕了？
A-002-001	對壓，然後後來看到以後 想到以後，一個麻煩的事吧，就是，就是就是跟我的姊姊有關係，可是這從壞，可是我爸就會說，這些東西都是我造成的
R-002-002	就是說你姊姊，發生一些問題
A-002-002	對
R-002-003	然後爸爸就認為是因為你的原因
A-002-003	對壓，他就 他就 認為我的姊姊會這樣都是學我的
R-002-004	學你的？
A-002-004	對，如果說，可是，覺得是，姊姊，就是，處理姊姊問題，就是較大的，給下面看，為什麼會變成這種原因不以為意的做給別人看，可是我那個時候就是我不會去惹事情給家人帶來困擾，可是，為什麼會叫我笨
R-002-005	在大學這幾年當中還有曾經發生什麼讓你感覺比較困擾
A-002-005	那應該就是，感情吧！
R-002-006	所以你的感情的問題是大概大幾的時候發生的？
A-002-006	大...大一開始的
R-002-007	大一開始？你是大一就開始..就交了女朋友？
A-002-007	對壓
R-002-008	那是跟那個女朋友發生了什麼樣的一個狀況
A-002-008	第一個的話比較沒有問題，只是到了第二個就是，第二個問題比較大
R-002-009	所以第二個，第一個並沒有產生什麼問題，那第二個大概是在大幾的時候
A-002-009	大二
R-002-010	大二？
A-002-010	對，那個時候就是，愛他，然後對他付出，到最後就變成....理所當然
R-002-011	你對他的付出他覺得理所當然，對不對？
A-002-011	對對對，到最後變成怎麼做怎麼錯，然後他希望我每天去找他
R-002-012	那他也是你們學校裡的學生嗎？
A-002-012	不是，他是我高中直系的學妹（笑）
R-002-013	高中的學妹
A-002-013	對
R-002-014	那那時候你在讀建國他在讀高中？
A-002-014	對對
R-002-015	那你讀大二他還沒有畢業？
A-002-015	他快升三年級

R-002-016	喔他快升三年級？
A-002-016	對對
R-002-017	所以你是高中就開始跟他交往？
A-002-017	對
R-002-018	不對？
A-002-018	阿對大學大學
R-002-019	大學？
A-002-019	對對
R-002-020	你那時候念大學怎麼還有認識怎麼還會認識他，你都畢業了...
A-002-020	因為以前比較愛交朋友
R-002-021	喔喔就交朋友
A-002-021	那是因為認識他，認識他是因為是朋友的關係
R-002-022	恩恩
A-002-022	然後後來 我跟那個朋友也變不好
R-002-023	你大二的時候是跟這個交往，然後你交往了多久，你就覺得，他對你的付出，就開始發生問題
A-002-023	恩...（陷入沉思）
R-002-024	那你目前的這個女朋友，你現在說的這個女朋友，還是這位嗎？還是已經不一樣了？
A-002-024	不一樣了
R-002-025	所以你跟剛剛那個女朋友大概到大幾的時候就分手了
A-002-025	大概大三的時候分手的吧
R-002-026	所以大三的時候分手，那你曾經因為跟他的分手因而產生一些困擾嗎
A-002-026	對阿
R-002-027	那時候分手是他提出來要分手的還是你提出來要分手的？
A-002-027	是他
R-002-028	他提出來分手的
A-002-028	對對對
R-002-029	你不想跟他分手
A-002-029	沒有...就是.....我願意去做 但她的家人就是不贊同，主要是它的原因吧，因為我本來想的原因就是，你的一舉一動都有影響到我，然後你要我每天都去找你，然後你媽叫我每天不要去找你，然後，我不知道要聽誰的，那到最後就會變成說，他們兩個吵架，然後和好
R-002-030	媽媽有來罵你嗎？女朋友也來罵你？
A-002-030	對媽媽來罵我，他們倆個吵架，和好以後，兩個一起罵我，我也不知道該怎麼辦
R-002-031	所以後來你女朋友就跟你提出來要分手
A-002-031	其實沒有輕鬆分手啦
R-002-032	就是中間分手的時候有曾經痛過這樣子就對了？
A-002-032	有阿
R-002-033	那這樣 又 那這時候你怎麼樣去調適？
A-002-033	調適喔
R-002-034	對壓

A-002-034	那時候就是....真的爆發
R-002-035	爆發，怎麼爆發？
A-002-035	徒手把玻璃打破
R-002-036	把玻璃打破，手有沒有受傷
A-002-036	對壓，然後那時候就是整隻手都是血，只要看到東西就是摔
R-002-037	那這時候你這樣的反應家裡有...爸媽有什麼反應嗎？
A-002-037	他們就嚇一跳
R-002-038	你去...玻璃什麼的都是在家裡嗎？
A-002-038	對壓，就是剛好那時候我媽打電話給我，就是關心沒有錯，但就是太急了阿，他這樣常常講一講就吵架，我講完之後就把玻璃打破，然後手一直（無法辨讀）
R-002-039	那這樣的情形大概維持了多久的時間？
A-002-039	大概 半年左右
R-002-040	那半年以後，你覺得什麼事情讓你去做任何改變？你有沒有去尋求什麼專業的協助之類的嗎？
A-002-040	沒有
R-002-041	那，你是說讓時間沖淡這一次這樣
A-002-041	算是吧!
R-002-042	然後這半年的話，你後來就交了第三任女朋友？
A-002-042	對壓，我那時候第二任後的時候是為了抒發還是怎樣，我一天往外跑，然後跟朋友約出去，然後就這樣子，去享受機車的快感
R-002-043	這個很危險耶，你這樣都沒有發生意外嗎？
A-002-043	有!然後就是腳受傷
R-002-044	腳受傷？
A-002-044	對，他就....
R-002-045	外傷而已吧？
A-002-045	對對對外傷而已
R-002-046	沒有斷掉嗎？
A-002-046	沒有啦，是（無法辨識）斷掉啦
R-002-047	真是很危險耶
A-002-047	就是危險壓
R-002-048	這真的是 危險
A-002-048	最危險的一次是跟那個水泥車相撞
R-002-049	阿，那這樣子有沒有怎樣
A-002-049	沒有阿，就起來
R-002-050	阿這樣很危險壓我跟你講
A-002-050	不會啦，就差點就死在輪子底下
R-002-051	對壓
A-002-051	就倒在他輪子旁邊
R-002-052	所以這時候你是大二？
A-002-052	對，到那時候才徹底死心
R-002-053	就是因為車禍去摔了以後，就把你摔醒？就覺得，應該要，對這個感情好好整理，不能再這樣限於那種....
A-002-053	對壓，然後，後來就是莫名其妙的就會想說因為就是能找到更好的的心態

R-002-054	後來她有在跟你聯絡喔?
A-002-054	有壓
R-002-055	那他有講說要再復合嗎?
A-002-055	有壓
R-002-056	阿你就不願意嗎?
A-002-056	沒有不願意阿，只是再想說，你到底想要幹嘛，所以我還跟他說，我們不可能了，他說你神經病喔
R-002-057	所以就結束了這樣?
A-002-057	我後來就沒有理他
R-002-058	然後後來這樣子結束以後又隔了多久就交了第三任?
A-002-058	一年吧
R-002-059	那這樣子是已經大四了吼?
A-002-059	對
R-002-060	就大四了?所以現在這個女朋友,目前,是這個嗎?第三任?還是已經第四任?
A-002-060	現在 不是不是,最近發生的是第四任
R-002-061	所以你第三任的時候,又交往多久後分手
A-002-061	兩...
R-002-062	沒有阿,你一畢業就馬上來當兵?
A-002-062	沒有,那時候有些程序差錯,是我補學分
R-002-063	所以你是讀到五年級後才?
A-002-063	沒有沒有,就是暑修,暑修,為了那學分去暑修。
R-002-064	你是建國機械系的吼?
A-002-064	對
R-002-065	所以你這樣子跟他交往兩年,然後,又產生什麼事情,讓你們分手?
A-002-065	就後來變成爭執吧,其實,就是累積下來的爭執,就是搞到最後就是,我媽對她很好,然後把她當媳婦看,然後那時候她也跟我住,然後她家人也同意,只是後來就變成說
R-002-066	就兩年這樣子,他...
A-002-066	他後來就是講不聽
R-002-067	她是你的同學嗎?還是?
A-002-067	額,不是耶,就是在網路上認識的
R-002-068	在網路上認識的,那他那時候還在讀書嗎?
A-002-068	那時候還在讀書
R-002-069	OK,所以你媽媽就把她當媳婦看待
A-002-069	恩對那時候,後來是因為,他覺得說,有人這麼疼我,所以她就變得比較...比較驕縱一點,就是你跟他去講話他不會去聽,然後反而別人,就是,不熟的不認識的,反而他就說這是真的,然後搞到最後就真的受不了,這才提分手
R-002-070	他提分手?
A-002-070	對
R-002-071	他提分手是覺得...不是阿,你們都對他那麼好,那他為什麼會提分手?
A-002-071	就因為...他覺得吧...他覺得說...我不知道耶...某個程度覺得我再害他
R-002-072	為什麼他會覺得,你會覺得它會覺得你可能再害他?
A-002-072	因為他說,我會去限制他

R-002-073	你會去限制他不能去做什麼這樣子？
A-002-073	對壓，但那是基於擔心保護，所以他會覺得有點過度吧
R-002-074	嗯嗯嗯 比如說你怎麼限制他，那你自己的覺得有點過度？
A-002-074	就像，如果交朋友之類的話，我就會跟他講，然後那時候他還在班上跟人吵架，那一次是我去幫他處理好，我就說你不要這樣子，然後我就跟他講，然後他就會覺得說我都替別人家講話，都沒有想過他的感受，那個時候，我既受兩個立場都講，只是事情就沒有那麼複雜，幹嘛把事情搞成這樣，那時候他就比較強勢，他就是不認錯，他就認為你是錯的，你是錯的，我就要跟你拚了
R-002-075	所以她就跟你提出分手？
A-002-075	對壓，後來就是他就...
R-002-076	然後你就跟他分手？
A-002-077	對壓
R-002-078	那他跟你分手，所以你這段時間，有造成一些你的困擾？那這次又有什麼玩意？
A-002-078	後來...他比較沒有
R-002-079	就不會像第二任那麼強烈
A-002-079	對壓
R-002-080	就第二任最強烈這樣子？這..這..這第三任分手之後就覺得還蠻平和的？
A-002-080	是喔，但這個也 沒有
R-002-081	所以你又去做了一些什麼事情？
A-002-081	在這裡面..在這裏面...什麼都不能做啊
R-002-082	什麼叫在這裏面？
A-002-082	就是，那事情是在這幾天發生的
R-002-083	是嗎？你現在不是第四任，第三任而已？
A-002-083	蝦？
R-002-084	你現在再講第三任？
A-002-084	第三任，比較沒...
R-002-085	那你說把她當媳婦那是第四任嗎？你剛剛講的...
A-002-085	第三任
R-002-086	對壓對壓
A-002-086	第三任，他就比較平順
R-002-087	分手你就接受了這樣，沒有特別
A-002-087	對壓，因為我就覺得說，算就...太早了...那年齡，太早把她當寶了，這種這個階段..
R-002-088	那時候他年齡差你幾歲？
A-002-088	差了四歲吧
R-002-089	差四歲，所以你是幾年次的？
A-002-089	我 82
R-002-090	你 82，所以他 86 而已，所以他跟你交往他才讀高中而已
A-002-090	對壓，高中就快畢業了
R-002-091	高中快畢業了？然後你媽媽就把它當作媳婦一樣
A-002-091	可是....
R-002-092	還蠻乖的啦，只是就是他的想法就很偏激
A-002-092	老三的樣子，那個，第三任分手的時候又交了第四任，就是目前的

R-002-093	分手的...
A-002-093	就是第三任分手比較沒有對你產生比較大的衝擊就對了，沒有像第二任那樣子？
R-002-094	到了第四任的那時候，就是隔沒多久，但那是意外
A-002-094	對壓，你現在為什麼會認現在的女朋友
R-002-095	可能就，迷糊中，看臉書，然後就覺得這個女生還不錯，然後就說欣賞
A-002-095	看你，看臉書隨便看就看到
R-002-096	不是，是說類型，就感覺那個女生，就是喜歡的類型
A-002-096	可是怎麼會看，你又不認識他？
R-002-097	就是..朋友的朋友
A-002-097	阿就是，朋友的朋友？
R-002-098	然後就...我就加他好友，然後...
A-002-098	然後他就接受
R-002-099	不是不是，就她有男朋友，可是就到了隔天，他就 LINE 我，問我說，我們認識嗎？我就說不認識阿，那他就問我說我為什麼有他的 LINE，我就說我不知道，然後就跟他半開玩笑，開玩笑這樣，後來就熟識，後來...後來那個女生就是精神出軌
A-002-099	精神出軌
R-002-100	對對對
A-002-100	是跟你？
R-002-101	對對，他是有男朋友
A-002-101	她有男朋友，然後她又跟你交往
R-002-102	沒有，精神出軌就是那個心已經沒有再他現任那個男朋友身上，然後我一直很擔心這件事情可是她後來還是發生了，就是他好像跟我說，她男朋友好像知道我的存在
A-002-102	他就已經有男朋友了，你為什麼還想要跟他交往？
R-002-103	就因為就...聊吧，然後我覺得就....
A-002-103	阿這時候你已經來服兵役了吼？
R-002-104	對壓
R-002-105	那你現在跟你的女朋友就是，進來的那個時候才交往的嗎？
A-002-105	恩對
R-002-106	那你是一百，你是今年幾月進來？
A-002-106	三月
R-002-107	三月？
A-002-107	三月 10 號
R-002-108	所以你跟你女朋友是大概三月份才開始交往
A-002-108	沒有，也是三個多月，疑上上個月才認識的
R-002-109	上上個月才認識的
A-002-109	對壓
R-002-110	所以是九月？
A-002-110	九月
R-002-111	所以七月認識的？
A-002-111	對

R-002-112	你去跟他認識以後，後來，你覺得你跟他交往，他現在也還沒跟她男朋友分手嗎？
A-002-112	現在嗎？
R-002-113	恩，之前的男朋友
A-002-113	這有點尷尬
R-002-114	所以不方便講吼？
A-002-114	要講也是可以，只是當初想認識她也沒想這麼多，只是說只是單純聊聊天，然後到最後，她男朋友就認為說，我的存在就是一個威脅，可是，我就，我就什麼事情都沒有做啊，然後後來，那男生就說，我要跟那女朋友...他要跟那女朋友分手，然後我就後來，我就講給那個女生聽，我覺得，那男生就是說，採用這樣分手，好讓，看他願不願意離，然後我就說，你覺得這樣子是一個解決的方法嗎
R-002-115	你是說你有跟那女孩子說要跟你分手還是要跟他前.....
A-002-115	沒有，她前男友要跟這個女生分手，他說是好讓...好讓那女生跟我遠離
R-002-116	為什麼跟他分手你說會跟你遠離？
A-002-116	對壓，我就覺得...
R-002-117	他如果就這樣分手不就可以名正言順地跟你交往不是更好
A-002-117	對壓，我就覺得...
R-002-118	所以那個男生你也認識就對了？
A-002-118	不認識，完全不認識
R-002-119	那沒有說他要跟他的..你那個女朋友分手時候是你女朋友跟你講的
A-002-119	對壓，女朋友他講的，他就是，後來就是，一開始當朋友的時候就是，交往跟她男朋友吵架的時候都會跟我講，然後就是我是，我朋友就跟我說他快精神出軌了，我就覺得，怎麼可能，我也沒有做什麼事，只是單純關心，可是後來就變成真的，還有他本身他新開的傾向吧
R-002-120	恩
A-002-120	我就變成是，又為什麼我講的話，都是他要講的，然後就是他的想法，我怎麼知道，(無法辨識)
R-002-121	所以你現在是把它當女朋友看待？
A-002-121	是，會啦
R-002-122	那他現在有跟他之前的男朋友分手了嗎？
A-002-122	這尷尬了，她要嫁了
R-002-123	要嫁了？
A-002-123	沒錯
R-002-124	他要跟他那個男朋友嫁了，結婚了阿？
A-002-124	恩，因為懷孕了
R-002-125	但是你還是把她當女朋友看待？
A-002-125	現在嗎？
R-002-126	對壓
A-002-126	沒有啦，怎麼可能
R-002-127	所以你現在是已經跟他分手，沒有交往了？
A-002-127	就是...還會聊天吧
R-002-128	還會聊天？

A-002-128	對壓
R-002-129	那你現在跟他的腳色怎麼定義？她是你的女朋友？
A-002-129	哦.....可能不是
R-002-130	不是，但你現在還是有跟他聊天？
A-002-130	對壓
R-002-131	他都要嫁了，你這樣，再跟他，這樣.....
A-002-131	我也不願意壓，就.....
R-002-132	就他會來找你還是說.....
A-002-132	他還蠻...蠻笨的
R-002-133	還是說你已經習慣要這樣跟他交...？
A-002-133	算是習慣了吧，問題來了，但他就是覺得說他沒辦法離開我
R-002-134	沒有辦法離開你？
A-002-134	對壓
R-002-135	但它又是要跟那個男生結婚？
A-002-135	對壓
R-002-136	那...那他如果對你提出來說，他沒有要跟那個男的要跟你再一起，你要不要跟他在一塊，你會不會接受他？
A-002-136	還是會，因為畢竟這種東西還是，不是一個人會造成的，自己..我自己也還是有錯，如果....可是....
R-002-137	那他現在已經有小孩了.....
A-002-137	所以..目前...目前不知道小孩是誰的
R-002-138	喔，這樣子，不確定小孩是誰的
A-002-138	對對對
R-003-001	嗯嗯嗯
A-003-001	然後我爸就會認為說，我一直在扯他後腿，然後自從他，那段時間開始吧，我跟我爸就沒什麼在講話
R-003-002	不會壓，那個我們，其實每個人人生都是會有一些不順的地方啊
A-003-002	就是，那個時候就跟我爸冷戰，兩個月完全都沒有講話，然後，演變到現在就是一開口就是吵
R-003-003	你說高中就怎樣
A-003-003	就是，看到天亮才會去睡覺
R-003-004	是看書看到天亮還是睡不著？
A-003-004	就是躺著
R-003-005	所以你那時候你覺得這種困擾會讓你覺得會失眠，睡不著？
A-003-005	對阿
R-003-006	那這樣子，你這樣一整晚都沒睡，隔天就沒什麼精神吧
A-003-006	我是到了早上才睡
R-003-007	對阿，阿早上不是要去上...阿 你夜間部
A-003-007	我讀夜間部...
R-003-008	那這樣你白天沒有在工作嗎？
A-003-008	那時候...沒有，因為我想去，可是家人就是...對壓就是覺得說，畢竟，你讀機械這種東西，你要學也要會用，不然你學了，但不去用就沒屁用
R-003-009	那這樣你沒有在工作為什麼你會選擇夜間部？

A-003-009	因為成績吧
R-003-010	喔因為剛好成績就是要夜間部才可以上的？
A-003-010	對壓
R-003-011	所以你那樣這樣一段時間你這樣一直失眠的時間，大概維持多久的時間
A-003-011	還蠻久的耶
R-003-012	大概？有沒有個約略的時間
A-003-012	大概...就是高中之後，就沒有一個晚上是真正睡過
R-003-013	高中之後所以高中三年都..都一直在失眠？
A-003-013	對壓
R-003-014	那 那這個是 這個問題後來是怎麼獲得改善的？
A-003-014	怎麼改善？
R-003-015	對
A-003-015	就 原來的的方式那樣
R-003-016	你要從那個放在心裡轉變為不會放在心裡是..有怎樣的解決方式嗎？否則，你在乎的怎麼會突然轉變為不在乎？
A-003-016	就是只能忍，反正都在那樣的情況下如果..如果就發洩，那只會更慘，所以就是..就是忍
R-003-017	因為你那個時候讀建國的時候，還是住在家裡吼？
A-003-017	黑對，住在家裡
R-003-018	所以你每天從鹿港這樣到彰化市來
A-003-018	對壓
R-003-019	那怎麼去？騎機車？
A-003-019	對，騎機車
R-003-020	鹿港跟彰化市好像，還好
A-003-020	大概..二十多分鐘的路程
R-003-021	但是你這樣讀四年對不對？
A-003-021	對
R-003-022	四年中間，白天都沒有去工作對不對？
A-003-022	我..說真的，真的有去想過，也有投履歷過，可是.....
R-003-023	爸媽知道？
A-003-023	爸媽不願意這樣，他們就會覺得 他們覺得 有時候我覺得有時候想法還蠻奇怪的
R-003-024	嗯？
A-003-024	就是，你不敢讓我去嘗試，然後就跟別人說什麼我沒那個能力，我沒那個才幹，然後就會覺得說，反正就看你能拿我怎麼辦，我就 就這樣
R-003-025	喔喔..這樣子，所以，你這樣子，所以你基本上如果說你現在有什麼心情不好還幹嘛，你都不會去找人講這樣？都不願找人聊
A-003-025	是會講，可是人家不一定了解
R-003-026	阿你比較會去找誰講
A-003-026	比較會找誰講，是現在，現在的朋友
R-003-027	都不會，就是自己想
A-003-027	對，就是自己想，因為，不好意思跟人家講，因為，因為大家都這個年紀了，都有自己的工作，然後都有自己的東西要去煩惱，然後你一個，跑去跟人家講，

	那耽擱事情，還是...造成...造成別人困擾也有點麻煩
R-003-028	嗯嗯嗯，好那你這樣子來講，現在你在當兵嘛
A-003-028	對
R-003-029	你來服役之後，還有曾經發生過暴力的行為嗎？
A-003-029	其實...沒有，是因為，在裡面發生了事情會很嚴重
R-003-030	所以你就是一再忍耐就對了
A-003-030	對壓，就是，這幾天吧，就是，真的很想....
R-003-031	感覺就要爆發了這樣？
A-003-031	對壓，就是
R-003-032	這樣子我就要趕快來安排
A-003-032	沒有啦那就是...
R-003-033	趕快來找你談
A-003-033	現在看到內務櫃就手癢
R-003-034	恩恩
A-003-034	看到內務櫃就手癢
R-003-035	看到內務櫃就手癢？為什麼？
A-003-035	看到內務櫃
R-003-036	為什麼看到內務櫃就會手癢？開始就要暴力了？
A-003-036	那天有想過...直接衝出去，就是...
R-003-037	看到那個內務櫃是因為你們長官對於你的內務什麼的那些要求很嚴格
A-003-037	不是...
R-003-038	還是讓你想到..想到什麼東西？
A-003-038	沒有就是....打一打抒發一下
R-003-039	喔，就是你現在有壓力，所以你就是想用打一打來抒發一下你的壓力這樣子
A-003-039	對，但就沒辦法，就繼續....
R-003-040	就繼續忍耐一下，找一個比較正常的紓壓管道，沒有跑步一下？
A-003-040	前天吧
R-003-041	前天不就在打玻璃？
A-003-041	前天我是想要直接衝哨口出去
R-003-042	咦？衝到哪裡
A-003-042	衝哨口，想要直接衝出去，我覺得，情緒一上來，沒辦法去抒發這樣
R-003-043	這時候你就會有一個很嚴重的後果
A-003-043	對壓
R-003-044	你要去做這種事情的時候要站一下想一想
A-003-044	是有，但我就是會
R-003-045	對，因為你這樣子....
A-003-045	對我那時候是真的很想這麼做
R-003-046	你可能就是會被記過，或幹嘛，算是你的
A-003-046	對就是這個
R-003-047	你覺得這樣對嗎？對壓，對壓，來這裡...而且如果又去破壞公物，不是只有那麼簡單來這裡而已
A-003-047	我知道，就了解...
R-003-048	對壓，可能還涉及到法律上的責任

A-003-048	對壓，當初會進來當替代役就是因為這個因素，我比較不喜歡被人家約束
R-003-049	嗯嗯
A-003-049	所以說就，然後再加上自己的性格，性格問題
R-003-050	恩恩
A-003-050	所以我沒辦法當下忍受那種，有人在那邊就是要求我去做一些我不想做的事情，故意刁難，情緒一上來就會...就會跟他槓上了
R-003-051	恩恩
A-003-051	我是我家人說，我這樣的性格到哪都一樣
R-003-052	你在你們中隊裡面有沒有誰是跟你比較談得來的？
A-003-052	談得來的？
R-003-053	恩
A-003-053	基本上是有，就也沒幾個，因為我不會去莫名其妙去認得說，那你莫名其妙在那裏幹嘛
R-003-054	嗯嗯
A-003-054	除非他如果知道問了，然後我就講一下
R-003-055	就是你們平常這邊打電話方便嗎？
A-003-055	還蠻方便的
R-003-056	阿不然這樣，你如果感到情緒上來的時候打電話給我，打電話給輔導科阿，跟你談一下
A-003-056	不好意思打擾啦
R-003-057	不會啦，不會，這樣子就是聊一聊讓你發洩一下，好不好
A-003-057	可以啊，但我覺得是人格的問題啦
R-003-058	沒有啦，其實每個人難免都會有一些壓力阿，阿有時候我們碰到一些壓力的話，當然你可能就會比較衝動的話，可能在情緒上的控制，就會產生一些破壞性的行為，但是那種破壞，你破壞就會讓你很後悔，當你後悔的時候就已經來不及了，因為你已經做了
A-003-058	對壓
R-003-059	對壓，你已經做了阿，阿所以就是如果你可以發洩一下，有人願意聽的話，可能對你來講比較有幫助，但基本上，我們輔導科的功用就是要來協助你們的阿，我們就是要來協助你們的阿，如果你們願意跟我們講我們也會很高興啊，對不對？
A-003-059	可是我覺得有時候...
R-003-060	因為....
A-003-060	有時候情緒如果上來，如果別人再問你的時候，你只會覺得更煩，有時候
R-003-061	就不想講
A-003-061	對壓
R-003-062	如果就是...你真的沒辦法控制那個脾氣，這是事實的問題，就是之前心情不好，然後出車禍，是自己不對，但是.....
A-003-062	對啦，因為心情不好，就會做那些很衝動阿，可能是騎快車阿，或是...
R-003-063	怎樣的情形？
A-003-063	就有碰撞，然後當下我就拿起安全帽就準備打那個人。
R-003-064	這樣子喔，還是持續地幫你安排諮商，你在跟諮商師談，那當你真的是心理覺得很煩，想找一個人談，因為我們諮商師不可能隨時你有需要就找你談

A-003-064	但就剛好被制止，然後心情就很不爽，然後就...安全帽往地上摔，那時候疼到彈到一樓高吧（笑）
R-003-065	然後你可以打電話給我們輔導科
A-003-065	可是我覺得現在的話有點不適合
R-003-066	為什麼？
A-003-066	因為我目前情緒上有點處在失控狀態，我覺得，如果講太多會覺得很煩
R-003-067	或者是你要發洩你要找一個安全的方式發洩，比如說你可以去打球阿，去跑步阿
A-003-067	這樣子阿
R-003-068	對壓
A-003-068	像最近就去偷打樹
R-003-069	去打樹，打樹，可能會，你打樹也可能會
A-003-069	對，就爽
R-003-070	那你可以打安全的地方啊，我們這裡沒有什麼沙包之類的可以讓你打
A-003-070	沒有
R-003-071	打樹，如果你要去發洩，你要去找一個比較安全的，不會對別人造成傷害也不要對你造成傷害
A-003-071	對壓，我比較不會去動手去打人，我覺得那比較沒有什麼必要。
R-003-072	但是也不要放假日去騎快車的什麼那種，那樣很危險。
A-003-072	就..
R-003-073	要找安全抒發管道
A-003-073	喔
R-003-074	對，你就是要找一個安全的抒發的方式
A-003-074	可是，我還是有其他抒發的東西... 抽菸吃檳榔好嗎？
R-003-075	你不是那個在裡面吃檳榔？應該不行吧？
A-003-075	不行
R-003-076	可以吸菸？
A-003-076	會有吸菸區
R-003-077	對，那他有限定你們一天可以吸多少嗎？
A-003-077	沒有，可是我最近就比較誇張
R-004-001	喔喔 所以這時候有沒有去找什麼協助？
A-004-001	沒有，就覺得說出來會有點丟臉
R-005-001	這時候你已經來服兵役了，那你來我們這邊，開始接受諮商，是你自己去跟諮商中心講的嗎？
A-005-001	不是
R-005-002	還是你有去做那個什麼電腦適性測驗還是輔導需求調查
A-005-002	有做但是沒有沒有沒有沒有到那種程度，就是後來我....
R-005-003	就是沒到那個程度，那你後來為什麼就是開始接受我們這裡的諮商？
A-005-003	就是，那時候我那裏有個學弟，然後再隊上，過得不是很快樂，然後，他想去諮商，我們隊長就是怕出事，所以，就很怕他出事，就叫我陪他去
R-005-004	所以就是陪他到諮商中心？
A-005-004	所以就是，後來諮商師就找我聊，找我聊天
R-005-005	那他為什麼會找你聊天？

A-005-005	他要先了解他
R-005-006	了解那個學弟的狀況
A-005-006	然後...然後就免不了講到自己啦，然後講一講他就說，我應該去做諮商
R-005-007	所以她就跟你講一講之後
A-005-007	對對對
R-005-008	然後覺得你要去做諮商
A-005-008	對對
R-005-009	所以你並不是在這邊什麼電腦適性測驗或者是輔導需求調查，也不是你自己來找說要諮商
A-005-009	對壓可是，我不太會去找，說真的，不太會去找諮商，因為我覺得
R-005-010	所以就諮商，諮商師跟你聊聊跟你說，你覺得你應該去做諮商
A-005-010	對
R-005-011	所以你就開始來接受諮商
A-005-011	反正我就想說也好，來做諮商，有個人講一講，就覺得舒暢很多
R-005-012	所以你已經諮商幾次了？
A-005-012	兩次
R-005-013	兩次了嗎？
A-005-013	對
R-005-014	疑你不是，你不是 162 梯的嗎？
A-005-014	對壓，後來是，因為...
R-005-015	那是因為他覺得你需要諮商，所以，他覺得你有什麼問題？
A-005-015	他覺得我有暴力傾向（笑）
R-005-016	他覺得你有暴力傾向，那這樣子他要了解你學弟的問題怎麼會去聊到你有暴力傾向？
A-005-016	其實我也不知道耶，就聊得很合，然後，就這樣，就..就這樣子
R-005-017	他就叫你去諮商？
A-005-017	對壓
R-005-018	那你就去接受諮商？
A-005-018	對壓
R-005-019	阿你去接受諮商，都跟他討論什麼問題？
A-005-019	就是...就是比較...比較這樣...這樣剛剛講的過程這些，就是講比較詳細
R-005-020	所以你目前這樣子的一個狀態，會造成你的困擾嗎？所以你目前諮商，就是諮商這一塊嗎？
A-005-020	這一塊還沒有去諮商
R-005-021	那你現在去談兩次，都不再解決這個問題嗎？
A-005-021	不是不是
R-005-022	所以你剛剛...
A-005-022	那個諮商已經過很久了
R-005-023	恩你現在一開始說你現在有問題，就是...
A-005-023	就是這段期間，然後剛好....
R-005-024	這段時間就是這個問題你感覺很大
A-005-024	所以我就覺得剛好發生，然後剛好科長您打電話
R-005-025	（笑）那你可能要繼續再去諮商了，對壓，對

A-005-025	我知道...
R-006-001	好，所以目前你跟你爸爸關係不是很好就對了
A-006-001	有比之前平順
R-006-002	恩恩
A-006-002	但是，之後到了一個爭論點就會開始吵起來
R-006-003	嗯嗯
A-006-003	因為那個時候，有一次最嚴重大概是差點被他砍
R-006-004	那是大概什麼時候
A-006-004	大概，我記得好像高中升大學那個時間吧
R-006-005	恩恩
A-006-005	因為那個時候脾氣比較差
R-006-006	高中生大學，那次是有什麼引爆點，讓你覺得會想要跟爸爸吵架
A-006-006	爸爸就是把問題，比如說是我的問題，可是這些東西都與我無關，然後我還必須去做那些事情，我覺得我從來都沒想過，然後因為我姊做，他就不開心，他反而沒有去罵她
R-006-007	喔喔
A-006-007	然後來罵我怪我，我覺得很不公平，然後，沒疼姐姐就算了，然後就是，跟我完全一點關係都沒有，為什麼要怪罪到我身上，然後就會覺得自己沒有什麼安全感，打從我出生我就覺得我沒有什麼安全感，就那個時候我高中吧，我都要到早上才可以睡覺
R-006-008	所以你們之間親子的互動式..不是很好這樣？那你媽媽？
A-006-008	我媽比較中立，可是，較為理性的那種，會覺得對就是對，錯就是錯的那種，媽媽比較...
R-006-009	所以...
A-006-009	媽媽比較兩難啦，因為你只要有紛爭，她就會夾在中間，然後就會砲火轉變為攻擊她
R-006-010	可是，這樣子你跟你爸爸發生吵架爭執的時候，妳媽媽的腳色，和怎樣？
A-006-010	就是說，比如像這次爭吵
R-006-011	她會來勸？勸你們說叫你們不要這樣子爭吵？
A-006-011	對，但她勸一勸她就變成事主了
R-006-012	所以就是變事主的意思就是你爸爸就會一直找她...
A-006-012	就會說你不能這麼寵小孩，我講話的時候，你應該來幫我，而不是，你去替他說話，你這樣就會讓他覺得，你有一個靠山，然後他就會更白目
R-006-013	那這時候你對媽媽的感受呢？
A-006-013	我是覺得我是希望他不要插手（笑）
R-006-014	你會覺得...
A-006-014	他不要插手
R-006-015	叫他不要插手
A-006-015	對
R-006-016	那你會跟媽媽這樣子講嗎
A-006-016	我會跟他說，你不要管這事情，因為，因為父子爭執，如果媽媽插手的話...就會..很怪
R-006-017	所以你這種狀況是你高中畢業以後然後去讀了大學慢慢自己改善了

A-006-017	我覺得是個性吧，個性正在改變
R-006-018	那像你們如果說碰到心理困擾，你會願意跟家人講嗎？
A-006-018	很少，除非是被發現
R-006-019	被發現
A-006-019	問了才會講，不然就不太會講
R-006-020	所以你不會去跟他們講
A-006-020	很少..很少會去主動跟他們講，除非我本身
R-006-021	爸媽他們發現了，你才會是會，我的意思是說如果你真的遇到困擾你不會去跟他們講，讓他們可以來協助你
A-006-021	對壓，但是每一次都會被發現
R-006-022	那你自己這樣評估你覺得，你跟你爸媽的關係，算是，你剛剛有提到，你覺得你跟你爸爸的關係是不好的
A-006-022	比較不好
R-006-023	那跟媽媽呢？
A-006-023	媽媽比較好
R-006-024	所以像...跟媽媽，那姐姐勒？
A-006-024	姊姊就普通啦
R-006-025	姐姐現在有住在家裡嗎？
A-006-025	有阿
R-006-026	喔，姊姊是在工作了嗎
A-006-026	在..在家裡工作
R-006-027	喔你們是家裡自己開店的喔？
A-006-027	對對對
R-007-001	你現在覺得說，你現在在你身邊的朋友，你覺得哪個是對你最重要最有影響力的
A-007-001	最有影響力的喔？
R-007-002	對
A-007-002	我想一下，有也很久沒有聯絡了
R-007-003	對，那那個是，是什麼樣的一個人
A-007-003	ㄟ....
R-007-004	朋友？還是同學？
A-007-004	朋友
R-007-005	朋友還是同學？那這個朋友是讀書的時候認識的
A-007-005	對
R-007-006	是男性還女性？
A-007-006	男女都有
R-007-007	那最重要的...你現在碰到一些心理困擾你會想要去跟他講嗎？
A-007-007	就是也不方便吧，因為..這種問題就好像不方便講....
R-007-008	所以你覺得不方便也不會去跟他講這樣
A-007-008	對
R-007-009	那像你們家裡的，比如說，你有這些心理困擾，你是一個姊姊而已嗎？
A-007-009	對，就...
R-007-010	你這樣就爸媽，跟一個姊姊？

A-007-010	對
R-009-001	你覺得跟那個諮商師談了，有幫助嗎？
A-009-001	其實多多少少都會有啦，只是...就是，我的學弟有跟我講說，去諮商好像沒有太大的意義，因為他就說，他就說，我去諮商，我只是把傷疤又挖出來，我就想想好像也是啦
R-009-002	那你學弟的狀況現在有沒有比較好？
A-009-002	有阿，他現在調單位到別隊過得比較快樂
R-009-003	喔，之前是在那個，那隊不適應吼？
A-009-003	對壓
R-009-004	喔
A-009-004	然後他就..就....覺得過得不快樂
R-009-005	那你覺得你去諮商來講，有幫助你最大幫助是在哪一方面
A-009-005	就.....心理層面吧，就是講一講會.....就是.....有個人對談，然後抒發出來會比較好
R-009-006	所以就是有人聽，然後，可以讓你將你心裡的煩惱都說出來
A-009-006	對壓
R-009-007	那對你去解決問題有沒有幫助？你從來之前都沒有去接受過這種諮商，還是就醫，都沒有？
A-009-007	沒有
R-009-008	所以是來成功嶺才開始來接受諮商
A-009-008	對對對，進來才這樣，才來接受諮商
R-009-009	所以..你感覺還不錯？所以你剛剛提那個問題，如果..繼續再幫你安排諮商
A-009-009	也....是可以啦，只是....
R-009-010	現在這麼多人
A-009-010	那個..那個....那個是蠻戲劇的啦
R-009-011	對壓對壓
A-009-011	就是..就是講了也沒關係啦
R-009-012	談一談
A-009-012	有人講總比沒人講好
R-009-013	所以你感覺就是說，當你碰到有些心理困擾的時候，有人來願意聽你講，甚至來跟你探討一下你的問題的話，你覺得是對你有幫助的這樣？
A-009-013	對壓，就是，比較舒服一點，雖然說問題沒有辦法改變
R-009-014	恩恩
A-009-014	對，沒有，就覺得那問題，至少，講出來會好多一點
R-009-015	阿那這樣你如果現在發生感情上的問題，是希望可以再繼續跟諮商師談這樣子嗎
A-009-015	也...也是可以
R-009-016	你談兩次都是同一個諮商師嗎
A-009-016	對壓
R-009-017	還是有變過
A-009-017	同一個
R-009-018	你是...你知道他的名字嗎？
A-009-018	我忘記了耶...他好像叫...

R-009-019	好沒關係，所以說如果說你在談的話，希望還是一樣是他？
A-009-019	如果可以的話
R-009-020	也是他跟你講說，跟你講說，感覺你有什麼暴力上的問題，然後叫你來談，那時候叫你來談的
A-009-020	對
R-009-021	是同一個人就對了？
A-009-021	對
R-009-022	所以你覺得你跟他談了以後就對你有幫助就對了
A-009-022	對
R-009-023	所以你現在碰到這些問題希望就去，可以有人繼續有人跟你談一下
A-009-023	對壓，因為那時候想跟他談是因為，他居然知道我有暴力傾向
R-009-024	那你覺得你真的有暴力傾向？
A-009-024	對
R-009-025	你的暴力傾向是在什麼情況下會產生？
A-009-025	不太會去...就是太隨便去動手，可是忍到真的，不行，情緒一上來就...失控
R-010-001	那我們這邊有可以幫你安排諮商，諮商師來講，你會覺得你願意去跟諮商師談論你的問題嗎？
A-010-001	會壓會壓
R-010-002	會壓，那所以，你是覺得對你有幫助嘛，像你知道說，我們役政署對替代役有提供哪些，讓心理困擾的有幫助這樣子？
A-010-002	我只知道諮商中心
R-010-003	你只知道諮商中心而已
A-010-003	對
R-010-004	你一進來不是有做輔導需求調查表，電腦適性測驗
A-010-004	阿對
R-010-005	對壓，這樣，你有沒有什麼感覺，你有填輔導需求調查？
A-010-005	那個...那個，其實沒什麼感覺
R-010-006	疑你測出來都是正常嗎？
A-010-006	其實都是說謊
R-010-007	所以你都亂填
A-010-007	其實不是亂填，就是，我如果就真實填出來的話，別人可能會用異樣眼光看我
R-010-008	你覺得你去填了以後...
A-010-008	就是...讓別人知道了以後就會...
R-010-009	不會啊，那個填出來以後不會有人知道你有諮商需要
A-010-009	對壓，那時候沒想那麼多，就，太緊張了吧
R-010-010	所以你是感覺說你是真實填，可能會測出來，可能就會分數比較高，就會怕擔心會被
A-010-010	就是有異樣的眼光.....
R-010-011	那現在比如說，你這樣子來諮商，你會不會擔心說讓人知道說，你有來諮商
A-010-011	其實多多少少還是會，因為人家都會說，你來諮商幹嘛，那他就會覺得說，你這樣子，是不是有問題
R-010-012	你覺得，你同梯的，就是你身邊的役男還是會，還是會這樣子
A-010-012	我看到學弟這樣，被其他學長講，然後就.....

R-010-013	你學弟來諮商，學長有講怎樣
A-010-013	就是，就是會把學弟要去諮商，然後就會說，動不動就諮商，我也要去諮商，我可不可以去啊，我覺得這樣還蠻靠盃的
R-010-014	疑所以你們那隊只有你們兩個過來諮商？全部隊上的人都會知道？
A-010-014	會壓，一定大家都會知道
R-010-015	一定都會知道這樣子
A-010-015	因為，因為你像有些東西像，就填表格，然後就是你找不到就要問，他就會問說你這個要幹嘛，對壓，好像不會想說，他，就他們不會想說他為什麼會這樣，但是你幹嘛會去這樣
R-010-016	所以像...像這種情形的話，你覺得用什麼方式，可以讓來諮商的個案，不用去承受這樣子的一個問題？
A-010-016	我覺得其實諮商有的話，我覺得，自己主動去吧，不要說填表格然後讓別人知道
R-010-017	可是，像像你今天來這裡，你這樣，去，你可以，你要去跟誰報告說你要過來這裡，然後就....
A-010-017	對壓，還是要報告
R-010-018	不是阿，那你是跟誰報告？
A-010-018	我
R-010-019	像你這樣子的話你都跟誰報告？
A-010-019	我有跟值星講，一個值星講
R-010-020	然後值星就說好你就可以出來了？
A-010-020	對壓，他也很納悶，然後就會說你是怎麼了，他就一臉就蝦？這樣
R-010-021	然後你就跟他說？
A-010-021	沒有，我就只好，回去一下這樣
R-010-022	喔喔所以基本上你們來的話，你們都是希望，不要讓別人知道，你是來做諮商
A-010-022	有些人....
R-010-023	諮商會造成，他們類似有點諷刺嘲笑這樣的那種...
A-010-023	對
R-010-024	那你覺得，如果是，這氣憤太強的話，你會因為這樣而不想來嗎？
A-010-024	其實，會吧，因為分手這件事你就會問到底，阿因為，你沒有經歷過，然後他就會說風涼話，我覺得你說風涼話基本上都會去笑人，那倒不如就乾脆不要講，好那就不要去
R-010-025	那..那你覺得你來接受諮商之外，再來就是希望說....周圍，可以用個平常心來看待，不要有那種諷刺啊，就是那種嘲笑的心態。那另外你覺得你的管理人員，當你有心理困擾的時候，你覺得他們應該給你怎樣的幫助？你希望，你希望他們它們可以給你怎麼樣的幫助
A-010-025	我是希望...我覺得....我覺得如果是這樣子是想說，我的方法是這樣子處理，那我就覺得，那你就不要幫我，就是...這樣子我的壓力.....
R-012-001	你現在的管理人，算是，你現在是在（資料保密）中隊，所以你的管理人員算是中隊長，還是什麼？
A-012-001	就是，中隊長
R-012-002	中隊長
A-012-002	對，就是管整個..整個....

R-012-003	那你平時對他的互動呢？
A-012-003	就是還好，不太會跟他講這個
R-012-004	那比如說你有什麼問題，你會直接去跟中隊長講嗎？
A-012-004	其實不會
R-012-005	所以你就是覺得說那他當你知道你有什麼問題的時候，阿你有那些問題的時候，你覺得他怎麼，有沒有什麼幫助你？你希望他怎麼來幫助你
A-012-005	隊長？
R-012-006	對
A-012-006	這個問題沒想過耶
R-012-007	沒有想過
A-012-007	因為隊長有時候會主動關心我，可是，很少人會去跟我講這件事情
R-012-008	恩恩
A-012-008	基本上是沒有
R-012-009	如果說這個隊長主動來關心你，他可能看你狀況可能不是很好，他就來詢問你說，是不是最近有發生什麼問題，想來跟你談一談，你覺得你會願意，去跟他談嗎？
A-012-009	當然是會壓，如果有人願意來跟你溝通當然是會阿
R-012-010	喔，所以如果說如果他願意有時間跟你做溝通，你還是會蠻行，蠻樂意去跟他...
A-012-010	對
R-013-001	那你這樣對於我們整個役政署整體的諮商輔導機制有沒有什麼建議
A-013-001	給建議喔，可能是沒有，也不知道建議什麼，因為我很少接觸到說，這樣子哪樣子才是好的

受訪者 B

編號	內容
R-001-001	那應該是做過兩次，那你還記得你當初第一次你覺得心理有困擾的時候，是在你服役前還是在服役中的時候發現的？
B-001-001	就是在成功嶺的時候
R-001-002	成功嶺的那個時候，你現在還有在服藥嗎，就是服憂鬱症的藥？
B-001-002	那個是，就是吃下去比較不會緊張
R-001-003	比較不會緊張，所以你，最早最早一次感覺到心理有困擾壓力是在兩年前還是在更早更早的時候
B-001-003	差不多兩年前
R-001-004	那兩年前你是怎麼樣的情況下，你願意再跟我們敘述一次嗎，是什麼樣的原因讓你覺得那時候產生心理困擾
B-001-004	就是，我媽媽跟我就是討論說，我們去看醫生這樣子，就是之前我爸家暴
R-001-005	在那個過程中，就是在過去，所以你目前覺得影響你心裡較大的是屬於家庭因素
B-001-005	恩
R-001-006	家庭因素是，你在大概幾歲的時候發生這樣子的一個事情，是在你幾歲的時候你看到
B-001-006	國小

R-001-007	國小的時候？
B-001-007	恩恩
R-001-008	那國小那時候你看到你爸爸做那樣子的一個事情，那在你後面你國中你高中還有這樣子嗎，還是就已經被制止了
B-001-008	好像不一定耶
R-001-009	好像不一定，就是後來就是斷斷續續繼續，就是爸爸還是會有這樣的行為？
B-001-009	恩恩
R-001-010	那這樣的，在你國小的那個時候這種事情有對你的生理或是心理有產生怎樣的反應嗎，或是，比如說會造成容易緊張啊，或者是就會有一點想不開阿，或是有一點心理上的？
B-001-010	那時候應該是害怕吧
R-001-011	所以你那個時候國小是感覺到害怕，等到你慢慢成熟到高中大學的時候，你是大學畢業後就來當兵嗎
B-001-011	我是碩士畢業
R-002-001	你是碩士畢業，那你在高中那時候成年以後，就是還有這樣子的家暴行為嗎
B-002-002	高中喔？
R-002-003	對
B-002-003	也是有，高中時我爸還是有家暴行為
R-003-001	有什麼反應？
B-003-001	很容易緊張
R-003-002	那在那個時候，你有，你怎麼去克服你那個緊張，是你有跟你的朋友講，還是說你那個時候是有借住一些團體
B-003-002	那個時候是因為我媽媽認為我容易緊張，就是，在外面的話，會容易緊張
R-004-001	那你們有尋求其他機關類的協助嗎？
B-004-001	就是看那個精神科身心科之類的
R-004-002	沒有說，因為你這樣是家暴，那有沒有去跟一些警政機關或是社福機關去做聯繫
B-004-002	就是應該沒有吧
R-003-003	那你說你會容易緊張，那你緊張的時候會有怎樣的反應嗎
B-003-003	就是，應該會讓人看起來會很緊張，然後手就會發抖
R-003-004	手就會發抖，讓別人覺得你很緊張，那還有沒有一些其他生理上面的反應？
B-003-004	沒有
R-003-005	都沒有？
B-003-005	嗯
R-003-006	那這個緊張會讓你事情還是可以完成，還是說會導致你做事會有點無法進行，還是說像過往一樣就是很順利的把它進行
B-003-006	嗯！會影響到，會導致你做事會有點無法進行，無法很順利的把它進行
R-004-003	會影響到，那這樣的情況，在你，所以你，過去兩年，在兩年前你媽媽覺得說你太過緊張，那那個時候是直接去尋求精神科還是有先去尋求諮商輔導先聊過
B-004-003	那個時候先去精神科
R-004-004	就是精神科身心科那邊，那那邊就建議你要服藥
B-004-005	對，就是跟醫生談過，然後服藥
R-004-006	所以那一次談過以後，醫生就建議你服藥，所以你是從兩年前就開始服藥到現在

	在
B-004-006	恩
R-004-007	那你服藥之後對於你緊張這樣的情緒是不是會比較少？
B-004-007	對啊！對於緊張這樣的情緒會比較少
R-004-008	那緊張的部分，你在服役的這段得過程中，還有沒有其他因素，或可能的原因導致你心理有困擾的地方，比如說可能同儕之間阿，或是長官之間的
B-004-008	恩沒有
R-004-009	恩沒有，所以你還是會因為過去這個陰影會讓你在服藥，在沒有服藥後還是會容易緊張
B-004-009	恩
R-004-010	那在這服役的期間中你有曾經發作過嗎
B-004-010	還好，因為我都有在吃藥，就是早上飯後吃，之前是吃一顆，後來跟醫生討論後，現在就是吃半顆
R-004-011	就是有減少劑量？
B-004-012	對
R-005-001	那你在我們這邊，是諮商輔導列管的役男，那你在我們這邊有輔導過幾次你還記得嗎
B-005-001	恩.....
R-005-002	就是轉介諮商，跟諮商老師那邊聊
B-005-002	跟張老師那邊嗎
R-005-003	對對對
B-005-003	我不記得耶
R-005-004	喔喔阿沒關係沒關係
B-005-004	我大概記得剩四次吧
R-006-001	所以是媽媽認為，那媽媽是什麼時候認為你容易緊張
B-006-001	就是兩年前吧
R-006-002	兩年前，就是剛上碩士班？就是大學碩士？
B-006-002	恩，我碩士讀三年半
R-006-003	恩，所以那個時候是碩一？
B-006-003	差不多
R-006-004	那你有跟你媽媽聊過，你過去看到這樣，然後造成你心理上有個陰影，你有跟媽媽
B-006-004	媽媽知道
R-006-005	媽媽知道，那媽媽有說什麼嗎？還是，有給你怎樣的建議之類的
B-006-005	我媽媽他也是沒有在吃藥
R-006-006	媽媽也有在吃藥？
B-006-006	對
R-006-007	媽媽也因為這樣所以有一些陰影的
B-006-007	恩
R-006-008	那我先問一下，你的爸爸對你媽媽做這樣子的一個事情，你的其他親戚知道這事情嗎
B-006-008	知道
R-006-009	都知道，那有哪個親戚跳出來，或是有做什麼動作，或是都是漠視這樣

B-006-009	因為我現在是，我跟我媽媽是住在外婆家
R-006-010	都是住在外婆家這塊
B-006-010	恩
R-006-011	那爸爸現在也是住在彰化這塊嗎
B-006-011	爸爸還是住在原本三合村那邊
R-006-012	什麼？哪裡
B-006-012	三合村那邊
R-006-013	三合村，是在哪個縣市
B-006-013	也是在（資料保密），就是比較鄉下，我跟我媽媽是去年六月的時候搬出來，我 跟媽媽在（資料保密）租房子，到十月才搬去我外婆家
R-006-014	那你目前跟你爸爸在這裡還有聯繫嗎，還是完全斷？
B-006-014	就是我爸爸拿一些零用錢
R-006-015	就是爸爸拿一些零用錢？
B-006-015	就是爸爸會過來外婆家
R-006-016	是過來外婆家
B-006-016	過來外婆家領零用錢
R-006-017	那他過來之後，看到你們的反應是
B-006-017	就是跟之前一樣，沒什麼話講，我跟我爸沒什麼話講
R-006-018	那你跟你媽媽就是比較好住外婆家這樣，那就是媽媽這裡的親戚跟你們這樣一 起生活？
B-006-018	舅舅大約一個禮拜回來一次，他住在彰化那邊
R-007-001	那你從不管是服役後還是服役前，這種情況還有其他的朋友知道嗎
B-007-001	我沒有跟他們講
R-007-002	都沒有跟人講
B-007-002	恩
R-007-003	所以就是身邊的朋友都比較不了解爸爸這樣子的狀況
B-007-003	恩對
R-007-004	那你有試著跟，你現在有比較，遇到事情你會第一個告訴他的朋友嗎，或是同 學之類的？還是說你覺得這種事情就自己承受，就沒有跟別人講過
B-007-004	我沒有跟別人講
R-007-005	都沒有跟人講，那你平常有些，先扣除家裡發生這樣的事情以外，你會選擇， 自己會選擇跟朋友講還是大部分的事情你都是默默地自己承受這樣子？
B-007-005	就除了這件家暴的事情朋友同學不知道以外，其他的都知道
R-007-006	那那個是你的朋友還是同班同學？
B-007-006	同班同學
R-007-007	那是你哪一個階段的同班同學
B-007-007	碩士的
R-007-008	碩士的同班同學，你跟他很要好
B-007-008	對
R-008-001	那如果以目前的狀況，以你的狀況來看，不管是你的親戚還是你的朋友你覺得， 目前對你來講最重要的是你的媽媽嗎
B-008-001	恩
R-008-002	恩應該是你的媽媽，對所以你覺得是你身邊最重要的一個人

B-008-002	身邊最重要的一個人是我的媽媽
R-008-003	所以在你目前覺得有點無助的時候，就是你媽媽在這一塊上有給你怎樣的協助嗎？
B-008-003	因為媽媽本身也是受害者，所以媽媽在這一塊上面。
R-008-004	就是盡量不去想，所以你目前除了服藥以外，那還有選擇什麼樣的方式去解決這個心理的困擾嗎？比如說有些人會去選擇就像我剛剛講的警政機關，社福機關，那有些人就是藉由宗教的力量，還是有一些人會選擇讓時間慢慢沖淡一切，那你有哪些解決你心裡這困擾，除了服藥以外
B-008-004	就是我跟我媽媽就是盡量不去想以前的事情
R-008-005	就是盡量不去想
B-008-005	就是一個把事情放在心裡，就是把自己搞得很忙，然後盡量不去想這件事情
R-008-006	就是做好現在的工作這樣
R-008-006	就是做好現在的工作
R-009-001	那就整個，因為你目前是做兩次，那對於未來諮商的話，你有什麼，就是你有跟諮商老師聊，那聊過以後的感覺是？
B-009-001	就是會比較輕鬆
R-009-002	比較輕鬆？
B-009-002	恩
R-009-003	就是有個人可以讓你宣洩你的壓力這樣，那你有覺得諮商老師那邊給你的回饋是你想要的，還是說你覺得他可能還沒有接觸到你的點
B-009-003	就是會建議我一些有效的方法
R-009-004	那你覺得這些建議是有效的還是太難以執行
B-009-004	有效
R-009-005	有效，所以就是慢慢地跟著諮商老師他的一些動作這樣子去做
B-009-005	恩
R-010-001	那你是因為主動去，主動去尋求役政署這邊，就是成功嶺那邊的諮商中心，還是說是諮商那邊因為你一進來所填的輔導需求調查表，還是電腦，就是你們去做的電腦適性測驗，你是因為哪一個，才進入到我們這邊的轉介系統？你還有印象嗎
B-010-001	主動去尋求成功嶺那邊的諮商中心，一進來所填的輔導需求調查表，還是電腦適性測驗，好像都有吧
R-010-002	好像都有，那你覺得那些對於，當你在那個當下，你的心理有一些困惑或是問題的時候，你覺得哪一個方式，是對你來講比較有效方式，或者你覺得這三個都有地方需要去改善的地方，你都可以講沒關係
B-010-002	我是建議說，就是那個心理諮商，可以長期一直諮商到那退伍，但可是好像沒有辦法
R-010-003	對可能沒有辦法，因為我們是六次，所以你是說，比如說這種長期，像這樣小時候這種長期的應該可以讓他諮商到退役
B-010-003	恩
R-012-001	了解，那你在服役的這段過程中，先以成功嶺的這一塊，你成功嶺的這一塊的話是你的分隊長區隊長了解你的這樣子的狀況嗎
B-012-001	了解
R-012-002	了解，那他們有給你怎麼的幫助嗎？他們是你跟他們主動告知，還是因為過去

	的這個輔需表、電腦測驗，他們才知道才找你聊
B-012-002	應該都有吧
R-012-003	都有，所以你也主動去找他們聊這件事情，讓他們給你的回饋，或者是他們給你的反應是？
B-012-003	就是，建議我到諮商中心去
R-012-004	那你跟同儕之間，同梯之間，他們知道嗎
B-012-004	不知道
R-012-005	他們比較不知道
B-012-005	我比較沒有跟他們講
R-012-006	了解，中隊長，那下單位以後，你目前在這邊服役？
B-012-006	幼兒園那邊，老師只知道我去張老師那邊諮商
R-012-007	所以他們不了解
B-012-007	恩不了解沒有講
R-012-008	那是包含你這邊的管理人或者是那邊的承辦人，其實不瞭解你的.....
B-012-008	公所這邊的阿姨是知道
R-012-009	所以就是另外一位陳科員他知道你的狀況
B-012-009	那個（身分保密）阿姨
R-012-010	恩恩那他有給你哪些幫助嗎，就是管理員這邊
B-012-010	就是那時候就是，建議我媽媽可以申請身心障礙證明
R-013-001	那我大概了解，那你覺得我們最近，就是我們之後的話會有些，比如說你是在過去服役前就有這樣的一個心理困擾，然後再接受我們這邊的輔導需求阿，電腦適應測測出來啊，那你有沒有覺得我們在輔導機制有沒有哪裡還需要改進的地方？比如說有些人會反映輔導太晚阿，在成功嶺那邊輔導太晚之類的會來不及這樣子，像你可不可以給我們一些想法之類的，或是建議之類的
B-013-001	就是我剛剛所講的，就是可以心理諮商到退伍這樣子，就只有這一點

受訪者 C

編號	內容
R-001-001	那你還記得你第一次心理困擾的時候，你那個時候的困擾因素是什麼？
C-001-001	困擾嗎？
R-001-002	就是從服役之間，可能是服役前
C-001-002	恩
R-001-003	就是你第一次產生心理困擾的時候
C-001-003	就那個時候要進去服役之前，其實有蠻大的壓力，因為就是個人價值觀，然後我們可能沒有辦法去體會那種感覺，然後那時候就有點覺得崩潰的進去，對，然後因為其實....就是.....怎麼講....你沒有人相處，因為畢竟生長環境，然後還有自己的個性跟裡面的人其實有不太一樣，那個時候也會去擔心他們會不會去排擠你什麼之類的，對，因為我是一個比較敏感的人，所以我會想得比較多一點
R-001-004	你是想比較多的人？
C-001-004	對
R-001-005	那你那個時候，你是指說在入伍前，你會不確定入伍後的狀況，所以你會比較緊張？

C-001-005	恩
R-001-006	那那個時候你有尋求，你有上網去看一些學長的資料阿，還是說就去問同學或朋友之類的嗎？
C-001-006	有詢問就是身邊的朋友，然後他們也都剛好是替代役，對，然後我先有先做一下功課，那他們是跟我講說其實也沒什麼好擔心，可是後來進去以後，實際狀況跟他們講得還是有一點點的落差，因為畢竟每個中隊的性質不太一樣，對，然後本身就是...我比較很排斥講粗話還是什麼之類的，可是進到裡面因為你每天好像一直聽到的話就是一直被逼什麼，對，然後因為本身就是比較，我會覺得你自己就是要動作要快，還是什麼之類的，然後可是進去以後你會覺得那個壓力是，因為自己本身給自己壓力，然後進去壓力就增大，對，所以說其實在裡面那個環境，很沒有辦法去調適[00:04:28.49]
R-001-007	那在服役前，你在緊張，不確定未來的時候，有讓你，那個時候有什麼，比如說生理上面的，或是心理上面的反應嗎？
C-001-007	因為本身腸胃其實就沒有很好，所以我那段時間其實就是一直在腸胃不適
R-001-008	那這個腸胃不適到服役中還是一樣？
C-001-008	對對
R-001-009	那除了腸胃不適以外，還會有其他生理上或心理上，比如說你覺得很憂鬱阿，或是有一些其他的想法？
C-001-009	憂鬱的方面是還好，那時候就只有腸胃不好，因為我只要一緊張，腸胃就會很不舒服，然後就要一直跑廁所，對壓，然後你一進去就會一直被約束，對，所以就好像，還蠻不舒服的，對
R-001-010	那你那個時候有，有跟家人談過這個事情嗎？
C-001-010	是有談，可是他們的態度就...就覺得這沒什麼啊，這只是一個歷程
R-001-011	所以他們沒有辦法感受到你那種緊張？
C-001-011	對
R-001-012	他們就覺得這只是一個過程，就是要去整理面對
C-001-012	對阿
R-001-013	那在服役過程中，還...就是這個緊張，在經過第一天第二天這樣的訓練以後，有讓你釋懷嗎？還是說還是，高壓的部分就是會讓你更緊張？
C-001-013	沒有，就是因為那個環境讓你本來就是更緊張，很怕會出錯阿，因為本身還有認床的習慣，然後進去以後比較沒有辦法好好的休息，又比如說，我進去以後，我大概都只能睡兩到三個小時，然後眼睛就可能一直睜到早上這樣
R-001-014	所以你進去以後每天只睡兩到三個小時這樣？
C-001-014	對對
R-001-015	那這樣的話你隔天上課，就是在白天的時候，你的精神這樣怎麼上課？就是會想睡覺啊？還是？
C-001-015	不會啊，就是我反而會更集中在很多事情上，我會去避免就是犯錯這樣，因為在裡面會一直被督促怎麼樣怎麼樣，所以其實還好
R-001-016	所以你剛剛有說你不喜歡別人講粗話，可是在那個環境裡面，大部分的役男，還有中隊長分隊長他們可能也會，那你怎麼樣去適應這樣子的環境？
C-001-016	就是，我可能會透過，晚上，就是我們就寢時間，我就會躺在床上，就會稍微沉澱自己，對，就會跟自己講說，沒關係，反正很快，就過了
R-001-017	所以你是透過你自己跟自己對話，然後這樣講話讓自己釋懷？

C-001-017	恩
R-002-001	那剛下單位的時候你有，你會怎麼...因為你會緊張，那你後來你怎麼去調適你這個緊張？
C-002-001	我比較會用吃東西，然後用...找人，因為我本來就，我只要緊張就會想要吃東西，或找人聊天這樣，偶爾去宣洩一下自己的感受
R-002-002	那你那時候你找的人是？是這裡的學長學弟嗎？還是管理人？還是同學？伴侶？家人？
C-002-002	我算是找...同學，還有社團
R-005-001	那你之前來我們這邊...你後來有諮商過幾次？就是下單位之後？
C-005-001	好像....十幾次吧
R-005-002	所以就是在我們這邊諮商過十幾次？
C-005-002	恩恩
R-005-003	這樣的情況在成功嶺的階段，你有去尋找什麼樣的協助嗎？
C-005-003	我在成功嶺就是也有到那個輔導室
R-005-004	諮商中心？
C-005-004	對
R-005-005	那那個時候在諮商中心輔導過幾次，你還記得嗎？還記得次數嗎？
C-005-005	次數嗎？那個時候好像是三次還四次
R-005-006	三次或四次這樣
C-005-006	對
R-006-001	那那時候你有跟，就是你下單位以後你有跟，就是下單位你那個緊張你有跟家人聊過嗎？還是說大部分比較依賴同學的部分？
C-006-001	就是比較依賴同學，反而比較不太會跟家裡裡面的人去講
R-006-002	就是在家人面前還是會比較堅強一點？
C-006-002	對，就因為，他們不太理解一些你的歷程，然後那個時候跟他們溝通其實他們不太懂，然後反而會溝通到最後的結果就是會有爭吵，然後他們就會跟你講說，這本來就是一個過程阿，你就是應該要去接納，可是我就會覺得你就是沒有感同身受過這樣的過程所以你不會在這樣的歷程中就是會有很多受傷的地方，但是....但是就是一些地方他們不會了解，所以我就會覺得，那與其就不要跟他們來講，我就會去尋求朋友，還是或者是一些社團學弟妹去溝通這個區塊，那他們聽完之後，他們也不太會去跟我講什麼，因為他們知道去，他們知道我是那種只要我講完我就會自我療癒的那種，對，我只是需要有個人可以講...
R-006-003	溝通？
C-006-003	恩
R-006-004	那你目前，從你當替代役之前到現在你跟家人的關係是？就是怎樣的關係？
C-006-004	就算一般一般
R-006-005	如果說大壞可能就是都不講話阿，冷戰阿？
C-006-005	恩恩
R-006-006	但也不是說好到就是什麼事，就是所有秘密都可以攤在家人的面前這樣？
C-006-006	大概要看是什麼樣的內容，就是大部分的內容都還是會講，可是可能在心理層面，還是說，工作方面，感情方面可能就比較不太會去講
R-007-001	就是過去的同學？
C-007-001	恩

R-007-002	那這些同學就是聽你講，然後他會給你什麼樣的協助嗎？比如說帶你去玩啊，還是就專心陪你聊天這樣子？
C-007-002	就是會聽我講，然後講完之後就會說，那要不要一起去吃東西，然後我們就會.....
R-007-003	帶去一起吃東西？
C-007-003	對對對，那他們就是知道我的個性就是只要發洩完就沒有事了
R-007-004	所以你就是你可能很緊張，但你只要有一個宣洩的管道，就會...起碼就是可以消掉一點點？
C-007-004	嗯嗯
R-007-005	可能就是一些比較私密，隱密的私人的，那這個部分你會選擇跟你剛所講的同學講，還是就不太會跟他們講？
C-007-005	就是會跟同學，然後還有就是社團的人講
R-007-006	那同學是指你大學的同班同學，還是你的社團，大學的社團的....
C-007-006	就是從國中到大學都有[00:14:58.36]
R-007-007	就是國中、高中、大學都有可以讓你聊天的？
C-007-007	對
R-007-008	那如果給你選...那你跟大部分的朋友，就是比如說身邊班上的同學阿，處的關係是？
C-007-008	很好
R-007-009	都很好？
C-007-009	恩
R-008-001	那如果讓你選一個比較要好，可能你很多心事都會，聯想到他的話，那，是你的誰？是高中同學？還是大學同學？還是學弟妹？
C-008-001	算社團吧
R-008-002	社團？
C-008-002	對，因為那個時候我有加入慈青社，對，然後因為裡面想法會比較接近，對，所以就是第一個想到一定會是慈青社
R-008-003	慈青社裡面的社員？
C-008-003	對
R-008-004	可能是你的學長學弟？也可能是你的學妹？
C-008-004	對
R-008-005	那慈青社在你就是比如說像最近這樣適應環境上面比較出現了一些困擾之後，他們有給你哪些協助嗎？還是他就是傾聽你，就是聽你講，然後跟你一起去吃？
C-008-005	就是有的時候會，我們就是會透過師父的一些，就是法語阿，然後就是讓自己去體會，為什麼會有這句話的由來什麼之類的，然後你的那個心情會比較平復，然後也有時候我們會就是會，並不是我們加入社團就不會罵三字經或什麼，就還是會罵，可是罵完之後你就會覺得那種感覺是一種很和善，不是純粹只有一種罵一罵的那種作用而已，然後下一秒你就會覺得，哎，人生不就是這樣，對，所以其實還蠻，怎麼講，有一種撫慰的感覺
R-008-006	所以你就是除了接受我們這邊役政署的一些諮商輔導以外，你還有透過宗教，就是你講的師父，所以還是宗教的力量幫你去心靈的提升這樣？
C-008-006	對對
R-009-001	那那個諮商師，老師有跟你聊，你都會把你的狀態都跟他講，然後他就是，你覺得他在跟你聊過以後對你服役那段期間，有稍微釋懷一點嗎？[00:08:19.56]

C-009-001	有，就是還蠻放鬆的，因為我記得我第一次就崩潰大哭，恩，就覺得，哇，就是有一個避風港，可以暫時的，就是可以放下自己的一些煩惱跟緊張
R-009-002	就是在那邊跟諮商師兩個人聊，有個可以宣洩的管道？
C-009-002	對
R-009-003	在這段過程中諮商中心這裡以外，那你是因為，你是主動去尋求諮商中心那邊，還是說你自己那個電腦適性測驗或是輔導需求表？
C-009-003	印象中好像是我們有一天晚上，整個中隊就帶去做什麼電腦測驗？
R-009-004	電腦測驗？
C-009-004	對對
R-009-005	電腦測驗，那個時候就是中隊長，分隊長通知你說要帶你去諮商中心？
C-009-005	對
R-009-006	那你在當下聽到的時候，你有很緊張嗎？還是...
C-009-006	還好，我反而是在測驗的時候，那個時候我覺得，奇怪，我明明就不是這樣的人，但測出來就是，都是還蠻高標的，然後自己就覺得，疑，還蠻訝異的
R-009-007	你覺得當初那個適性測驗出來的結果，跟你實際上的狀況，那個差別？是...恩怎麼講，就是很...很...怎麼講，就是差別很大，還是說蠻符合你那時候的心理狀態？
C-009-007	就很符合那時候的心理狀態
R-009-008	然後就因為，電腦適性測驗是說，然後就帶你跟諮商老師進行諮商輔導
C-009-008	恩恩
R-009-009	那你下單位以後呢？就是到目前，在（資料保密）這邊服役？
C-009-009	剛開始還是會緊張，因為這真的是，到就是，因為我科科室是（資料保密），就是裡面檔案幾乎都是（資料保密），就是比較高風險群，然後那時候也會有一點擔心說，可能跟個案的相處會不會有什麼樣的衝突還是怎樣之類的[00:10:38.09]
R-009-010	還是會擔心跟個案他們...那你會覺得他們的一些例子或案子可能會影響你的生活嗎？或是舉例來說我們聽久了，就會覺得這社會怎樣啊，會有點影響到你的價值觀或者是...？
C-009-010	是不會啊，就是會覺得，那我以後..對於之後我要面臨的工作環境，我可能會去做一個篩選
R-010-001	那你覺得目前我們役政署這邊有提供了你一開始進來不是要填寫一張輔導需求表，那中間會做電腦適性測驗，跟後續的諮商輔導，諮商師輔導這塊那你覺得哪一個部分對你來講比較有幫助，或是哪一塊你覺得我們需要改進的地方？
C-010-001	我覺得諮商輔導的那個區塊，就是還蠻有幫助的，因為就是可以透過就是一個溝通的方式去宣洩，然後，其實我也可以從老師的身上，就是去發現到，就是這個痛苦的過程，他其實是變成就是你以後也可以告訴人家，或者是變成一種人生經驗的轉折點，對，因為我記得那個時候在就是在諮商中心的時候，老師會說，你該把親身經歷過的過程然後可以去告訴你，可能跟你一樣的人，要怎樣去化解這樣子的感覺，對，然後覺得，疑，對這句話感覺很受用，因為自己就是有去體驗過，你才有辦法去，真正的去感同身受，然後再去用同理的那種心態去對待，可能對於接下來要進去的學弟阿，什麼之類的
R-010-002	就是給他們一些，也是有意義的？
C-010-002	對壓
R-010-003	那你，你們彰化這邊的話是在哪邊，是管理人帶你去諮商中心那邊，還是說

C-010-003	就是帶到那個，就是八卦山那邊有一個就輔團
R-010-004	那你平常，你下單位之後你的心理困擾有跟你管理人聊聊嗎？
C-010-004	因為我跟他就是會比較遠距離壓，因為我們不同辦公大樓，所以基本上不太會跟他聊我會跟自己的....
R-012-001	承辦人？
C-012-001	對，承辦人
R-012-002	那承辦人在這一塊，那管理人他就不知道你需要就是當初成功嶺的轉介單下來，所以他只知道這部分？
C-012-002	對
R-012-003	那承辦人，你科室的承辦人有給你怎樣的心理上的協助嗎？
C-012-003	他就是會跟我聊醫療，然後會盡量，想盡辦法就是一直幫我解決這樣子
R-012-004	那承辦人是比較同齡的還是比較高齡的？
C-012-004	之前的承辦是比較高齡的，那現在這個是跟我同年的
R-012-005	同年齡的？
C-012-005	恩
R-012-006	然後他就會比較了解你的想法那些？
C-012-006	恩
R-012-007	所以你就會比較常跟她聊你的那些，就是你會去跟他聊，然後她會給你一些建議
C-012-007	如果是管理人這塊呢？
R-012-008	就他就只會知道我工作的狀況，所以他對比較心理層面的東西
C-012-008	就比較不會了解？
R-012-009	對，因為我還沒有很確切的跟他聊到心理層面這種東西
C-012-009	所以他就只知道說，你有要轉介諮商然後工作上面的部分，對於心理層面這一部分是承辦人會比較了解？
R-012-010	對
R-013-001	那你覺得，目前你做諮商輔導到現在的話，你覺得我們未來有沒有什麼可以做得更好地方，或是有什麼地方是可以改進，建議的地方？
C-013-001	我沒有特別去想到這個區塊，因為其實，我覺得有需求的人，就是，去提說他們想要做這件事情，對，還是要透過電腦測驗的時候才有辦法去了解，因為像當初剛剛入伍的時候，雖然有跟一張表格，但我覺得那個表格進到裡面好像根本也沒什麼作用
R-013-002	你說輔導需求調查表？[00:21:25.82]
C-013-002	對，因為那個時候好像就是中隊長分隊長也沒有說特別要去收那張單子，所以那張單子好像一種，怎麼講，事前的裝飾品，然後進到裡面以後，然後進到裡面以後好像也沒有確切的被施作還怎樣，然後反而是剛好有做電腦測驗的時候你才有辦法去就是理解到說，好像有哪些役男是確切需要這些資源，對，然後有一些役男也是需要這些資源，可是好像後來不符合資格還是怎樣之類的就沒有了，因為那個時候我同梯的就會跟我說：好好喔可以去諮商中心，什麼什麼的，然後我就會說你也想去喔，他就會說對壓，難道你不會覺得很崩潰嗎，然後我就會回說好像對耶很崩潰，裡面環境其實很高壓，對，然後裡面環境，好像，怎麼講，他們好像會排斥同性這個區塊，對，然後你會覺得同性可能在那個圈子裏面是一個，怎麼講，壓迫吧，對壓，不會有人進到那種環境，然後你

	可以很公開的跟你講，跟他們講說，「我就是同性戀這樣還是什麼之類的
R-013-003	所以你在這樣的環境下面你會因為性向的關係，可能覺得這個環境大概是異性戀的世界，就是會可能沒辦法融入？
C-013-003	嗯嗯
R-013-004	那如果假設電腦適性測驗這邊沒有的話，你覺得的話，當時的你在成功嶺的時候你會主動提出來要諮商嗎？還是，還是你覺得在那種環境下其實你不敢去作出那些尋求比如說我需要諮商，因為你剛剛說你的同梯說他想要諮商，那這樣後來有去找分隊長就說他也要去做諮商嗎還是？
C-013-004	沒有
R-013-005	就沒有？
C-013-005	因為就什麼也不能講
R-013-006	就會覺得跟分隊長跟區隊長還是有一段距離？
C-013-006	對對對
R-013-007	所以他只能選擇就是跟比如說同梯的，就是同梯的來講
C-013-007	因為那個時候其實我去諮商的時候，那時候中隊長有試著找我進去他的辦公室跟他聊，那...
R-013-008	你是說區隊長？還是中隊長？
C-013-008	中隊長，因為我就進去他的辦公室跟他聊，然後我就會覺得這樣的感覺還蠻奇怪的
R-013-009	怎樣的奇怪？
C-013-009	因為就會變成說你好像去，你有需求，所以你好像就會被放大
R-013-010	你就會覺得中隊長把...就覺得好像把你的問題給放大來看你？
C-013-010	因為他就有去了解說，那我去諮商的內容有哪一些阿，然後是不是隊上這邊有給我什麼壓迫之類的，那可是你也不能很老實的告訴他說，我到底去講了些什麼
R-013-011	那你覺得你跟他，就沒有說像是心理師讓你願意全部講出來？
C-013-011	對，就沒有辦法聊啦，所以我那個時候其實跟他有點打哈哈，因為就會覺得好難溝通，因為就感覺你是一個長官，然後其實你不知道下屬其實發生什麼事，然後其實你的下屬跟你講，那你身為一個軍人，還是會讓你思想會去就去去服從之類的
R-013-012	讓你覺得沒辦法溝通？
C-013-012	對對對.....
R-013-013	讓分隊長跟區隊長呢？他們也是役男，那你覺得你跟他們有辦法，在你那個時候覺得心理有困擾的時候，有辦法去跟他們溝通，還是你覺得，還是有一段距離所以可能也沒有辦法可以跟他們.....
C-013-013	就是還是有距離.....
R-013-014	所以你那個時候還是覺得跟你一起共患難的同梯們...
C-013-014	對，因為他們懂你的想法，然後也是知道其實你現在遇到的狀況，可是其實一開始跟同梯還是會有一點距離，因為還是會擔心說他們會不會把你接受之類的
R-013-015	那你大概花了多久的時間來跟，才覺得你同梯是可以信任的？
C-013-015	是因為後來晚上就寢時間，然後就是其實我們不會乖乖就寢，我們還是會聊天之類的，然後你看到別人崩潰大哭，然後你就會覺得，OH MY GOD 的

	[00:26:14.55]有人就是崩潰大哭，然後你就會覺得好像找到知己的那種感覺，然後在跟他聊的過程中，你可能就會安慰他，然後你就會覺得自己好像得到一點點小小的解脫
R-013-016	所以你同梯有人就是因為那樣高壓的環境，在晚上有崩潰大哭，那這種情況有很多人嗎？還是只有？還是說你知道的只有一兩個這樣？
C-013-016	就我知道的有三個
R-013-017	所以就是有三個你知道情緒崩潰？
C-013-017	嗯嗯
R-013-018	那這三個是你當時可以信任的好朋友？
C-013-018	恩
R-013-019	所以你當時就會把你當時適應上的一些問題跟他們講，那那個時候你有提到體力比較不足的地方，那這塊的部分你是怎麼樣去克服的？因為這個比較是生理上的
C-013-019	我會緩慢地去做，就是...體能上的...對壓，就是去克服他，那如果真的不行的話就用替代方案的方式去把它完成
R-013-020	所以你那個時候就是用替代方案？
C-013-020	對壓
R-013-021	我印象中是沒有跑完三千，好像就會稍微，就是比如說區隊長稍微唸說你怎麼跟不上，所以你會因為這些而增加你的壓力嗎？
C-013-021	還好耶，因為我那個時候就會右耳聽，左耳就給他出去，對，因為我覺得每個人本來就是不一樣，你不能就是用你的觀點去涵蓋所有的人，對，所以我對那個區塊我覺得就是我就比較弱阿，那弱就弱阿，就是沒有辦法啊，就是那個時候沒有那麼大的壓力阿
R-013-022	那體力部分，因為你在政府機關的話，就比較不會像消防役或是警察那種，那你目前，我剛剛聽到你承辦人了解狀況，那你承辦人長官，科室長官了解你的狀況嗎？比如說你的科室裡的科長阿處長阿，就是知道你的狀況嗎？還是其實不知道這種？
C-013-022	其實我不知道他們到底知不知道
R-013-023	就不確定他們知不知道？
C-013-023	對對對
R-013-024	那你感覺上面？有意識到，他們是不是有時有意無意[00:28:58.46]就是說你不確定這樣
C-013-024	對
R-013-025	好那我們今天訪談就到這邊，謝謝你

受訪者 D

編號	內容
R-001-001	那想問問看你當初你第一次覺得心理上面遇到困難的時候大概是在什麼樣的時候
D-001-001	應該是在成功嶺的時候
R-001-002	成功嶺的時候？
D-001-002	恩成功嶺的時候

R-001-003	162 梯所以是三月...
D-001-003	三月十號
R-001-004	那困擾你的因素是什麼
D-001-004	因為剛當兵，接觸到的環境比較沒有那麼熟悉，然後又因為家裡的因素
R-001-005	家裡的因素，那在你服役前，你有覺得你心裡有一些地方困擾嗎，服役前，還是就覺得還 OK 這樣？
D-001-005	恩
R-001-006	那在服役中除了在面對環境以外，你說的家庭因素是指？是指爸爸嗎？
D-001-006	恩，比較擔心爸爸
R-001-007	爸爸怎麼了嗎
D-001-007	就是因為之前在外面的工作的話還可以有錢可以照顧爸爸，然後當兵之後就比較沒有辦法
R-001-008	當兵的時候沒辦法，那家裡還有其他的親人嗎
D-001-008	沒有
R-001-009	就是你跟你爸爸？
D-001-009	對
R-001-010	那親戚的部分？
D-001-010	親戚的部分比較沒有來往
R-001-011	那那個時候，你在，你在當兵的過程中，你的緊張有一些，你那時候會覺得心理上面還是生理上面，有沒有哪一些的狀況，就是有些人可能會緊張到吃不下飯阿，或是睡不好
D-001-011	那個時候就是睡不好
R-001-012	睡不好？
D-001-012	對
R-001-013	那你怎麼樣去解，你有跟區隊長或分隊長反應你的狀況嗎？
D-001-013	沒有
R-001-014	他們都不知道？
D-001-014	恩
R-001-015	那你怎麼解決你睡不好但是隔天六點又要起來跑步上課這樣？
D-001-015	對壓，還是就這樣子過，就撐下去
R-001-016	撐下去這樣，那除了睡不好這樣，那你當時吃的，還是你上課狀況，你有精神不濟？
D-001-016	恩恩有精神不濟
R-001-017	那這個狀況在你下單位以後，下單位以後有好轉嗎？還是？
D-001-017	有吧，因為過沒多久就可以回家
R-001-018	這邊的輪休大概是怎樣
D-001-018	大概十天休五天
R-001-019	十天休五天，所以你們就是先做一長串，然後再放五天，那五天是包含頭尾的假？
D-001-019	對壓
R-001-020	所以算起來是算九....
D-001-020	十....應該算差不多
R-001-021	那你除了.....那這段期間的話你是因為什麼樣的原因讓你覺得稍微有點減輕

	了，是因為這裡有薪水可以帶回家，還是有其他的一些讓你覺得可以比較放鬆一點？
D-001-021	就是久了之後比較熟悉一點
R-002-001	熟了以後比較熟悉一點，那除了當初家庭因素的部分，那還有沒有其他因素讓你覺得心理困擾的地方
D-002-001	在成功嶺嗎
R-002-002	不一定，服役過程都可以
D-002-002	可能在成功嶺壓力會比較大
R-002-003	成功嶺壓力比較大，你是指在那邊，長官們他們...
D-002-003	對
R-002-004	那從過去的資料上來看，你在兩年前，你還願意跟我講一下兩年前感情狀況那一塊嗎
D-002-004	就是跟女朋友分手
R-002-005	那你是什麼時候跟那位前任交往，他在你什麼樣的階段
D-002-005	國中畢業之後
R-002-006	國中畢業之後，就跟那個前任交往，那你們交往多久？
D-002-006	兩年多
R-002-007	兩年多，那就是從國中畢業一直到高二左右，那是什麼樣的原因分手？
D-002-007	恩.....
R-002-008	你跟他是怎麼認識的？
D-002-008	工作環境
R-002-009	工作環境認識的，所以你國中開始就有在，還是國小就有在外面工作了
D-002-009	國中，國中畢業之後
R-002-010	國中畢業之後就在外面工作，然後在工作上面認識了前任女朋友
D-002-010	恩
R-002-011	那你們交往過程中，一開始都很順利，那後來是因為什麼原因分手？是個性上面嗎？還是？
D-002-011	她的部分吧
R-002-012	她的部分，她的哪一個部分？
D-002-012	就是....
R-002-013	就是太怎麼樣？有自己的想法？或是主見啊？
D-002-013	比較愛玩
R-002-014	比較愛玩，那你是屬於比較顧家裡這樣
D-002-014	就是，對壓
R-002-015	然後可能就是因為個性上的不合就分手，那那時候個性上不合就分手是你提議還是她提出？
D-002-015	都有
R-002-016	都有，所以那個時候就是兩個人都覺得彼此不適合，那那一次分手的過程中，你是平和的嗎，還是說你們有一些爭執
D-002-016	前面有，後來，後來就沒有
R-002-017	那那個症狀，那個分手的狀況大概維持了多久，是一下子就分了，還是說有一點藕斷絲連一陣子
D-002-017	恩，好像，分一兩個月，然後又和好，半年後又分了

R-002-018	半年後又分了，那在這半年期間，你在生理上面或是心理上有一些症狀
D-002-018	沒有
R-002-019	沒有，就是，就是分手的狀況下除了心裡很難過的時候，你有去做什麼樣的行為嗎？比如說有些人可能是找朋友哭訴阿，或是大喝一場
D-002-019	就只是心裡難過，我那個時候就只是去他們店，他們店外面等她而已
R-002-020	那有爭吵？
D-002-020	沒有吵，就只是等她，等他出來跟我講話這樣
R-002-021	跟你怎樣
D-002-021	跟我講話
R-002-022	那後來她就是確定要跟你決定要分手，那分手後你的情緒上面是
D-002-022	就比較沒什麼，因為就已經執著兩個月了，就覺得沒什麼必要的
R-002-023	沒什麼必要，那你爸爸知道這件事情嗎
D-002-023	恩 不知道
R-002-024	不知道，從交往到分手都不知道這件事情？
D-002-024	恩
R-002-025	那你覺得那一次分手過後，你有馬上去交下一個嗎？還是隔多久？
D-002-025	隔...大概半年多吧
R-002-026	就是高三的時候？
D-002-026	恩
R-002-027	那後來交的這一位是現任嗎？還是？
D-002-027	不是
R-002-028	不是，那這個的話大概是交往多久
D-002-028	不到一年
R-002-029	這個交往不到一年，那你們是什麼原因再一起
D-002-029	什麼樣的原因，網路上認識
R-002-030	網路上認識，後來再一起，那後來是什麼樣的原因分手，也是個性上的原因嗎？
D-002-030	對
R-002-031	那這次的分手過程，是平和的，還是？
D-002-031	平和的
R-002-032	那你現在有交女朋友嗎？現在交的是第三任？
D-002-032	恩
R-002-033	那現在這個第三任是在你服役前在一起？
D-002-033	恩服役前
R-002-034	服役前，那大概是在什麼時候
D-002-034	102 年吧，102 年底那邊
R-002-035	因為資料上面看你是高職休學中，那 102 到 105，這段期間你是休學工作嗎？
D-002-035	對壓就是在休學工作
R-002-036	就是休學工作，就是在那時候交，就是現在的這一位女朋友？那你爸爸的這個狀況你女朋友知道嗎
D-002-036	知道
R-002-037	都知道？
D-002-037	恩恩
R-002-038	那他有給你什麼樣的協助嗎

D-002-038	沒有
R-002-039	沒有，所以就是她只是聽而已，也沒有給予你什麼樣的協助。那你在過去的這段期間，感情因素的話，你有去藉助什麼樣的力量來幫助你嗎？比如說有人是找朋友，有些人是去找一些機構，有些人是找家人，那你在感情上？
D-002-039	沒有耶，就是玩遊戲
R-002-040	玩遊戲，就是玩遊戲，然後慢慢用時間去沖淡這樣？
D-002-040	嗯！用時間去沖淡問題
R-002-041	那你覺得當...你覺得就是，感情上面，在你生活上有造成你怎麼樣的影響嗎，或是有改變你的一些想法之類的
D-002-041	有吧，比較獨立一點
R-002-042	就是經歷過前兩個，現在生活會比較獨立一點
D-002-042	恩
R-004-001	恩，那你過去的話，就是先不管成功嶺這邊，你過去，就是從你國中高中到工作的時候你去尋求，比如說像是外面張老師這樣的心理機構？
D-004-001	沒有
R-006-001	想問一下，這個可能就比較不好意思一點，你媽媽是後來在你小時候就...
D-006-001	小時候就，就有記憶以來，以前就，還沒記憶以來就走了，就是那個時候，連自己媽媽長怎麼樣我都沒有看過
R-006-002	都沒看過？
D-006-002	就從有記憶以來都沒看過，就不知道
R-006-003	就不知道媽媽長怎樣，那你後來得知是爸爸媽媽離婚嗎，還是？
D-006-003	對壓離婚
R-006-004	離婚然後就沒有看過媽媽，那你覺得那個時候，有對你造成什麼樣的心理困擾嗎？
D-006-004	沒有
R-006-005	沒有，所以就是那個時候爸爸就蠻照顧你的
D-006-005	對爸爸蠻照顧我的
R-006-006	那爸爸是什麼時候開始生病
D-006-006	恩，就是因為後來年紀大了，常生病
R-006-007	年紀大了，爸爸現在大概幾歲
D-006-007	五十八歲
R-006-008	五十八歲，就是年紀大，有些老年的症狀，那方便問什麼樣的疾病嗎，是急性的還是？
D-006-008	較常感冒
R-006-009	常感冒
D-006-009	就是身體比較沒有以前那樣好
R-006-010	所以你就會很擔心他的身體狀況這樣
D-006-010	恩
R-006-011	那你現在在這邊通電話方便嗎
D-006-011	通電話喔？
R-006-012	就是你會固定跟你爸爸聯絡？
D-006-012	會壓
R-007-001	那你跟朋友講嘛

D-007-001	恩，感情的是有時候會跟朋友講
R-007-002	感情的部分，那家人這一個部分？
D-007-002	不會和爸爸講內心的問題
R-007-003	就自己放在心裡
D-007-003	恩
R-007-004	有請朋友幫忙，那這個朋友是你哪一個階段認識的朋友
D-007-004	工作吧，國中畢業後工作認識的
R-007-005	那這個朋友是跟你同年齡嗎？
D-007-005	沒有
R-007-006	比你大？
D-007-006	恩
R-007-007	你有些事情都會跟他講？
D-007-007	對，和國中畢業後工作認識的朋友有些事情都會跟他講
R-009-001	那你覺得你諮商過程中，就是跟張老師那邊聊天過，就是這樣交談對你目前的一些困擾部分你覺得有解決嗎
D-009-001	我是覺得沒什麼解決，但還是就是撐下去
R-009-002	就是繼續撐下去，那你目前主要還是擔心爸爸的健康問題，還是說有其他因素是你目前很擔憂的
D-009-002	經濟這一塊吧
R-009-003	經濟這一塊，是因為
D-009-003	當兵
R-009-004	你目前生活費大概一個月多少
D-009-004	生活
R-009-005	就是你的吃阿
D-009-005	喔，我光是租房子就花掉快六千多了
R-009-006	家裡租房子就花了快六千多
D-009-006	對壓
R-009-007	可是一個月的本俸加伙食費就一萬，然後就去掉六千
D-009-007	對壓
R-009-008	所以你就只剩下四千多
D-009-008	對壓
R-009-009	那你們這裡是開伙，還是不用開伙
D-009-009	就是...不開伙
R-009-010	所以就是四千塊你就拿去，好那這樣子你幾乎本俸就全部拿去租房子，那你其他交通，你其他就覺得經濟上有很大的壓力，那你在這方面有去尋求其他人的協助嗎，還是久了之後就是放在心裡這樣
D-009-010	經濟方面有請朋友幫忙
R-009-011	所以你覺得經濟上面你有些問題可能覺得跟諮商老師聊可能也只得到一些心理上紓解，但經濟上面的壓力還是沒有辦法減輕
D-009-011	對啊！經濟上面有些問題跟諮商老師聊可能也只得到一些心理上紓解，但經濟上面的壓力還是沒有辦法減輕
R-010-001	那在，那在你成功嶺的這段期間，你是一開始填寫我們那個輔導需求調查表，還是說你是做那個電腦測驗，還是是你主動尋求我們的輔導諮商？

D-010-001	沒有主動，就是突然被叫過去
R-010-002	突然被叫過去，那你印象中你目前諮商過幾次
D-010-002	恩，應該四次了吧
R-010-003	四次？
D-010-003	恩
R-010-004	那你覺得當初，你有印象中你們進來之前，有請你們填一張輔導需求調查表，就是一個打勾打勾，下面給你填個人資料，填役男跟家人的資料
D-010-004	有
R-010-005	那你覺得那一張對於心理有困擾的役男的話，幫助是？還是說你覺得那一張沒有什麼幫助這樣？
D-010-005	沒有
R-010-006	你覺得那沒有什麼幫助
D-010-006	恩
R-010-007	那你覺得你當初在做那一個電腦測驗的時候，有真的有辦法測出你心裡的狀態嗎
D-010-007	還好
R-010-008	還好，所以你覺得那個對你來說還是有一些幫助，那你在得知你要去諮商輔導的時候，你的情緒是？
D-010-008	恩....比較訝異吧
R-010-009	比較訝異，那你一開始跟我們的諮商師，就，你願意跟她講說你的故事嗎，還是說一開始就會比較害怕一點？那後來的後面這幾次
D-010-009	後面就還好
R-010-010	就還好，你每一次都是同一位諮商師，還是每一次都不同？
D-010-010	第一次的好像...好像都是同一位
R-012-001	那我請問你一下，你經濟上面的這一個問題，跟你在服役期間，你說，你剛剛有說在服役期間你對家人的擔心你並沒有跟區隊長分隊長講，那你下單位以後，你管理人是這一位先生嗎？還是其實你還有一個自己的長官
D-012-001	之前，之前有別的長官，只是現在換了
R-012-002	因為像是我們管理人就是管全部的役男，但可能是你在你的科室會有你科室的...
D-012-002	沒有沒有，我們都是屬於同一個
R-012-003	同一個管理人，那管理人理解你的狀況嗎
D-012-003	恩 了解
R-012-004	那他有給你怎樣的協助嗎
D-012-004	那時候我剛進來報到的時候，管理人員有去幫我尋求區公所那邊的那個生活補助，他有跟我講方法，那我有去申請
R-012-005	那你有申請成功嗎
D-012-005	有過啊
R-012-006	有過，那除了就是提供你一個管道，那還有沒有其他比如說找你關懷一下啊，還是？大概多久一次？
D-012-006	一個月吧
R-012-007	一個月一次，那你有跟他講經濟上面的這一塊壓力上的問題嗎？
D-012-007	可是我覺得這個是我自己的問題，沒人能幫忙

R-012-008	所以你沒有跟管理人講這個問題，就還是自己放在心裡這樣
D-012-008	因為我覺得講這些，其實沒有...不太實際這樣，所以還是自己想辦法這樣
R-012-009	那你現在...畢竟服役還是要一年，那你覺得這段服役期間暫時也只能這樣，你是抱持著這樣子的想法
D-012-009	恩
R-013-001	那你覺得，假如像你經濟，經濟上對你有比較大的壓力的話，你覺得役政署這邊可以提供哪些上的幫助？
D-013-001	(笑)提早退役
R-013-002	提早退役，你覺得能夠讓你去工作，減輕這個經濟壓力，就是過去你在成功嶺那個階段你可能擔心家人的健康，那下單位以後因為你可以輪休可以回家所以你就比較不會擔心，那感情上面現在有一個穩定交往的女友，所以你感情上面也比較沒有問題，所以你最近比較大的壓力點還是在於經濟上的壓力這樣
D-013-002	恩對
R-013-003	好那我大概了解你的狀況了，好那大概是這樣

受訪者 E

編號	內容
R-001-001	你第一次產生心理困擾是在何種情況下？什麼樣的困擾？有什麼反應？
E-001-001	感情上所產生的溝通上的心理困擾，因為跟女朋友意見不合，分手的情況造成沮喪，做任何事都提不起勁，作息和學業上都沒影響，只是沒辦法專心。
R-002-001	第一次產生心理後，還曾在產生心理困擾嗎？
E-002-001	心理困擾雖然沒有持續多久，但就是...好像成為一個習慣，有可能會好，可是過一陣子遇到...沒辦法處理的事情，就會很低落。跟女朋友...從爭吵，後來平和分手。
R-002-002	你有何反應？
E-002-002	要說從哪時候開始也很難說，應該說還壓得住，只是到前一陣子，覺得好像跟女朋友沒辦法繼續下去，就是整個爆發，所以才會發生之前的事(擅離職役)，會想趕快處理好跟她的事情。
R-003-001	還有什麼樣的影響？
E-003-001	家人會擔心，難免嘛，自己也都整個擺爛嘛，那陣子就會覺得自己跟其他役男比較不講話，己就板著臉。
R-004-001	你覺得跟女朋友分手的這種情況算是一種心理困擾嗎？
E-004-001	算是吧！因為當自己沒辦法解決事情的時候，就算是一種困擾，需要別人幫助。
R-005-001	入營前有諮商輔導的經驗嗎？
E-005-001	沒有。
R-005-002	目前到諮商中心接受諮商幾次？
E-005-002	蠻多次的耶，光最近這個老師，就跟她聊過至少三次；之前的兩個老師大概有五次，但那個老師可能就要有接兵才會來，所以沒辦法持續地進行。
R-005-003	您3月入營，那什麼時候開始接受諮商？
E-005-003	7月13、14日擅離職役，月底的時候就開始接受諮商，這一梯沒有接受諮商，上一梯還有，後來跟這位諮商老師也算是變成是一種聊天。
R-005-004	所以諮商老師算是您一種傾訴心裡想法的對象？
E-005-004	也沒有欸，因為後來事情(分手的事)也解決了，所以跟諮商老師就算是一種聊

	天，所以也不用太常見面。
R-005-005	你覺得諮商師有給予什麼樣的幫助？
E-005-005	諮商師有給予一些建議幫助，自己心裡也有想一些，想法也有改變，不會那麼執著在感情這方面。
R-006-001	家人知道你接受諮商輔導嗎？
E-006-001	家人不知道。
R-006-002	跟家人的關係是？
E-006-002	就一樣是家人，就住在同一個屋子，類似室友的概念，個人的個性，從小到大家人父母的相處模式就像是比較好一點的朋友，但是嘴巴是叫爸媽，但很多事情不會跟他們講。
R-006-003	那會跟弟弟討論嗎？
E-006-003	不會，我跟我弟就是一個室友的概念。
R-007-001	你有比較聊得來的朋友嗎？
E-007-001	在以前可能就是女朋友，來成功嶺之後可能就是幾個學長學弟，聊得來，會跟他們分享一些跟女朋友的事情。
R-007-002	所以是他們建議你去接受諮商嗎？
E-007-002	沒有欸，我也不知道為什麼會去諮商，反正可能（擅離職役）這件事蠻嚴重的，諮商中心就主動打給我。
R-007-003	朋友對你心理困擾的想法是？
E-007-003	我盡量不會去展現在別人面前，很多時候我都是自己（處理），吸收負面的情緒。我會怕別人覺得我奇怪，或是怎樣的，如果我自己有困擾，跟別人說，怕也造成別人困擾。
R-007-004	跟成功嶺的役男聊，你覺得那個深度跟過去大學時比如何？
E-007-004	嗯...現在（服役）就講最近發生什麼事，只是問一下他們（役男）的想法和意見，然後自己該怎麼做。
R-008-001	現在對你來說身邊最重要的人是誰？
E-008-001	嗯...就沒有吧，我把自己顧好就好，最重要的還是家人啊。
R-008-002	家人，所以你會跟他們聊嗎？剛才你說以前你會傾訴的對象就是女朋友，那現在是沒有女朋友，所以最重要的是家人，你有想說他們在你心裡困擾的時候能夠給你什麼幫助？
E-008-002	還好耶，我真的不太需要他們協助，如果我會需要被協助，我會去找諮商師。
R-008-003	那退役之後也是嗎？
E-008-003	如果跟諮商師聊久了，我也跟他們學到一些方法，所以如果退役之後沒有諮商師，我也知道該怎麼去調適。
R-009-001	諮商對你來說有幫助嗎？
E-009-001	我覺得有用啊！因為有些話是自己從沒有跟別人講過，反而會跟諮商老師敞開心胸去講一些話。
R-009-002	為什麼你會想跟諮商老師說？
E-009-002	因為我信任他，其實我求學生涯也沒去過輔導室，但是我就覺得諮商老師好像是一個可以給我們一些想法，比起父母或是...，因為我不太跟父母聊這種心理面的事情，一方面是怕父母擔心，另一方面不知道是不是我自己的關係，我沒有辦法跟父母講一些很內心的想法，從小到大也沒有習慣跟他們聊心事。
R-009-003	所以輔導的過程對你有幫助嗎？

E-009-003	老師有教一些方法，我會試著使用。
R-010-001	對於役政署提供的心理困擾防處機制，您瞭解嗎？
E-010-001	我覺得不太瞭解。
R-010-002	我們的防處機制是在入營前役男家屬填寫由公所發給的輔導需求調查表，進到成功嶺新訓時也安排進行電腦適性測驗，並針對有輔導需求的役男安排諮商輔導，爾後下服勤單位也由單位負責轉介有心理困擾之役男至役政署的合約廠商張老師基金會接受諮商輔導，此外，役政署也設有多重協助心理困擾役男的措施，像是免付費電話、心輔專線和心輔信箱，這些也都是役男們可以利用的管道。這三道的防處機制，您覺得哪個部分對您比較有幫助？
E-010-002	下單位後的轉介諮商。
R-010-003	當初聽到要接受諮商輔導會感到畏懼嗎？
E-010-003	起初是覺得...為什麼要諮商？
R-010-004	會有很負面的情緒嗎？
E-010-004	會啊，我剛開始會。
R-010-005	那是什麼樣的情況讓你還是去？
E-010-005	因為到最近那個老師，就覺得跟她聊得比較來；起初的第一個第二個老師都是那種不太喜歡的老師，第三個老師就不錯，持續到現在。
R-010-006	所以諮商輔導對你的幫助是調適你的心情，還有其他的幫助嗎？
E-010-006	就是老師提供一些意見，然後聊天啦，就是一些方法和意見，都還蠻受用的。
R-012-001	管理人員對於你接受諮商輔導的過程有提供什麼樣的協助嗎？
E-012-001	沒有欸。他們也不會問我諮商的狀況怎樣。
R-012-001	那你覺得管理人員應該做什麼才能夠協助你或後續的役男他們的心理困擾的時候，才會有所幫助？
E-012-001	管理人員應該也就是在役男接受諮商後回來，中隊長或副中隊長再跟役男聊一下，等於是第二次的關懷。
R-012-001	那就你而言，你不會怕很多役男會知道你去接受諮商嗎？
E-012-001	不會啊，是還好啊，大家都知道，反正諮商又不是什麼不好的事。
R-013-001	那您對於我們役政署提供的諮商輔導有沒有其他建議？
E-013-001	有，非梯間，非接兵期間能不能也安排諮商，因為如果非接兵期間，我們幹部和勤務役男也都會在，也會有諮商的需求，能不能也派個老師過來進行諮商。

受訪者 F

編號	內容
R-001-001	什麼時候產生第一次心理困擾？
F-001-001	是入營後？還是更之前？
R-001-002	更之前有嗎？
F-001-002	之前是在外面有過，就自己晚上一個人的時候想哭。
R-001-003	那大概是什麼時候開始？
F-001-003	好像是大二大三的時候吧，因為我基本上是從大學才開始...，因為我是單親，大學才開始跟我媽正式分開房間睡覺，那一個人睡我很不習慣，就會晚上一個人很沒有安全感，不敢關燈，開始想哭，那時候就去找醫生問一下我的狀況，他覺得是我心理層面的部分，他開藥給我吃，我愈吃愈不舒服，反而情緒更容易緊繃，更不舒服。

R-001-004	所以大概是大學的時候跟媽媽分房睡開始的。
F-001-004	但其實她在一樓我在二樓而已，但光這樣的距離我就沒辦法了，旁邊沒有人我就很沒有安全感，想哭。
R-001-005	所以更之前你們是住隔壁間？還是同一間？
F-001-005	更之前是住在一起，我們是一起睡的。但是因為我跟我媽的關係比較沒那麼親密，可能是我的父母他們各自有他們的婚姻過，就是兩段婚姻，也有各自的小孩，所以我的兄弟姐妹就是不同爸爸媽媽而已，但都沒有相聚過；那我後來是被丟來丟去，後來還是跟我媽媽住，所以就覺得自己沒什麼人要，自己比較沒有信心，比較自卑一點。
R-001-006	那後來媽媽的先生他們有小孩嗎？
F-001-006	我媽媽是後任的，最後一任了，再來爸爸就過世了，那是離婚過後才過世，但是我也沒有印象爸爸是怎樣的人，因為我那時候才三歲吧，所以沒什麼印象，我只知道他是會家暴的人。
R-001-007	家裡有其他的兄弟姊妹嗎？
F-001-007	有，我家裡沒有，但我後來有聯繫到的，有個哥哥是不同爸爸，還有兩個姊姊是不同媽媽，但那個部分是我比較不敢跟他們聯絡，原因是哥哥那邊的管教方式有點極端，管到他後來有點自閉症，不敢與外界接觸；然後姊姊那邊，因為連爸爸都過世了，媽媽完全都沒跟他們住，媽媽是直接跟別人走的。所以她也是完全沒有父母的感覺，就是跟奶奶爺爺住，那邊都是男生，產生她對於她的性向和情緒都是有躁鬱和憂鬱的傾向，那還蠻多問題，可能會有民事事件或是群毆事件，所以我也沒辦法常常跟他們相處，因為我過去可能我的性向是比較缺乏父親的部分，所以我跟男生會比較有互動，跟女生反而沒辦法，然後我會變成是，過去他們就覺得我們兩個弟弟好像性向交換了，那對於長輩，我不會跟他們談這個，但跟同儕這十幾個堂兄，或有血緣關係的同儕，我們就會都知道我們自己的關係，其實看得出來他們那邊的女生有一部分性向為同性者，我覺得這就是家族的不平衡。
R-001-008	所以在大二之前，情緒倒是沒有很低落或是困擾的部分？
F-001-008	沒有困擾是因為那時候我都在教會；我國小國中都是被霸凌的，但是家裡沒有那種能力去反抗反映，反而老師還會覺得我成績不好沒有補習學業不 OK 的人就是不好的學生，所以我那時候很不喜歡老師；但後來這樣的情況也讓我有個動力，覺得我成績好你們才會把我當成一個好的學生看待，反到後來國中之後就慢慢自己的成績有進步，後來有人又介紹我去教會的課輔班，就覺得免費的一些資源去讀書補習，然後成績整個飆起來，之後成績排名都在前五前十這樣，就變得是我在幫別人當打手，幫別的同学作弊或是其他的，反正就沒人敢動我的角色，然後大學高中就慢慢有自己的想法。
R-002-001	然後算是跟媽媽就是分一樓二樓睡之後，你比較沒有安全感，後來也有接受心理治療的協助，只是服藥後讓你覺得更不舒服。
F-002-001	對，我沒辦法，所以我就覺得談話讓我比較放鬆，久久會去找朋友或諮商師聊聊天。
R-002-002	那算是去精神科就診嗎？還是心理諮商這一塊？
F-002-002	應該算精神科吧，因為那一間就叫做「開心果診所」，在上十路，新光三越附近而已，就去過那邊幾次，因為吃完藥後很不舒服就沒有再去了。
R-002-003	有跟媽媽說就診的事嗎？
F-002-003	我有跟她說過在軍營之後，我覺得服役之後跟她更沒有接觸疏遠之後，我那時

	候新訓的時候，第一個禮拜每天都在哭，然後每天都打電話給我媽，反而經過這樣的過程，我們之間的關係反而變比較親密，她比較知道我的想法，後來有跟她說我在成功嶺有接受諮商輔導，然後也跟她說我過去曾經發生什麼狀況，那她也才知道原來我是這樣的想法，就算是比較敢跟她有心靈上的交談吧，以前不會這樣。
R-002-004	第一次的心理困擾，可能你莫名的想哭，到你入營這段時間，這種情況是持續的嗎？
F-002-004	算蠻持續的，一個人的話我就沒辦法，沒辦法一個人獨處。
R-002-005	那到入營之後，服替代役的新訓，這種情況還是持續的嗎？
F-002-005	後來就比較不會，因為大家都是大通鋪。但偶爾還是會發生，就可能上課上到一半，我就自己默默在那邊哭，我就去跟分隊長說我可以休息一下嗎？那他們就知道我心情可能需要冷靜一下，讓我一個人獨處，然後叫鄰員陪我。
R-003-001	那你覺得心理困擾對你生活有什麼樣的影響？可以從過去的學業、平常的生活這邊來做個分享。
F-003-001	我覺得影響是我會需要人群的認同，我算是需要在工作上我會很需要凸顯自己的能力，但是那個能力有時候我又會覺得根本不夠，我也會一直想要出風頭，變得就會導致自己的人緣反而變不好，因為根本沒那個能力，卻一直想要做那樣的事的時候，別人反而會覺得你自以為；以前就有這樣的過程，那服役反而可以讓我冷靜，就可能當替代役，我會想要把自己自以為的本事拿出來，可是旁邊的人比我更厲害，我看了...會吃醋嗎？其實也還好。反而覺得他們好厲害喔，就會去壓抑自己的急性子，不想讓自己再出風頭了，不然就是壓到看到他們的能力後，反而我就會調整自己的心情，不讓自己再那麼的想要得到外界眼光來認同自己。
R-003-002	你剛剛提到「壓抑」這兩個字，所以這種情況還是讓你的心裡不舒服嗎？會覺得說好像自己沒有被認同？
F-003-002	對，就會覺得要有人認同我或誇獎我，把自己捧得高高的，我才會覺得自己是有價值的。
R-003-003	所以那個壓抑的情況也有困擾過你嗎？
F-003-003	我覺得幸好是遇到處室的同儕他們知道，剛好都是聊得來的人，他們都會直接告訴我我的狀況，或是一直聽我碎唸，一直唸唸唸唸完了，我的心情就會自己浮出說其實不用這樣。
R-004-001	那尋求心理困擾協助的經驗就是有去開心果診所這邊就醫的經驗，只是說那對你的幫助有限？那跟醫生的談話過程中有所助益嗎？
F-004-001	我覺得還好耶，後來藥物的治療也不是很合適，然後我覺得就是陪我聊天或者是聽我講完之後，我就是一直講，講完一大堆話，其實我自己也知道怎麼處理了。
R-005-001	所以從大二之後，都還是在開心果那邊就診？
F-005-001	我去那邊的次數很少。
R-005-002	那有其他的一些方式處理心理困擾的情況嗎？
F-005-002	可能我就會打電話給教會的輔導老師。
R-005-003	所以你現在還是有參加教會的活動嗎？
F-005-003	應該高中之後就比較沒有，因為那時候覺得人都變了，就覺得不熟悉不想再去了。
R-005-004	可你剛才說大學之後還是會打電話回去？

F-005-004	對對對，就是老師，待好幾十年的老師，他們看我看到大，我就覺得能跟他們講內心話，他們的角色就比較像我的家人。
R-005-005	所以一些非正式的諮商輔導就是透過教會老師？
F-005-005	對！
R-005-006	所以在後續正式接受心理困擾的協助算是入成功嶺接受新訓之後跟諮商老師的這塊諮商輔導？
F-005-006	是啊！新訓就接受諮商輔導兩次，因為那時候就有跟副中隊長私底下聊過天，剛好他也是基督徒，所以我們就比較有話聊。
R-005-007	所以新訓的時候就有接受兩次諮商，那下單位之後呢？
F-005-007	下單位之後就又遇到我姊姊那邊又有出問題，因為剛好奶奶過世，我請喪假回去，剛好我又是男生，那邊又全部是女生，男生很少，開始就在分財產那些的部分，我就必須要出面去簽合約還是一些文件的，就很麻煩，而且跟他們已經十幾年沒聯絡了，突然出現就是為了分財產，搞得我壓力很大，然後姊姊情緒來又會一直罵我，就一直說要嘛你就簽財產放棄同意書之類的，就一直強迫我做一些不想做的事，然後就會吵架，後來她跟她自己的另一半也會吵架，因為她的另一半很保護我，就搞到最後她們吵到還打架，或是摔死她們家的狗，搞得很嚴重，就不甘我的事，反而我就會想不要放假好了，一直待在成功嶺，覺得這裡反而比較安全。
R-005-008	所以再次造成你心理困擾的部分是奶奶過世之後的一些家產分配的事？
F-005-008	對，因為我會覺得說一開始回去她們就很熱情的歡迎我，但是歡迎我的過程中我就會想說，我小時候想要這樣一個家族的情感我沒有，現在卻放在我面前，我會懷疑這是屬於我的嗎？然後自己在想說要不要敞開心門去接受這一切的時候，(姊姊)突然又因為一些情緒去攻擊我，我也很困惑他們是真的想要對我好還是假的要利用我的感覺，所以沒辦法那麼自在，所以我寧願很少回去，就需要我我再回去好了，不然平常我不是很想跟他們聯絡。
R-005-009	那你們平常的接觸就很少，多年來也就只有幾次見面？
F-005-009	但是他們都會說在我小時候她們都會想來看我，可是是因為我媽的關係，她們都會偷偷觀察我在那裡讀書或是去我走過的地方相處過的地方，她們就會去調查我是怎樣的小孩子，她們會私下去探討我的個性，可是她們卻不敢正面跟我接觸，我就覺得妳講那麼多過去，可是卻沒有實際跟我有交流，我就覺得那還是一樣，我還是不認識你們啊！
R-005-010	所以那是爸爸那邊的(子女)？之前婚姻所生的兒女嗎？
F-005-010	對，所以她們直接跟我媽媽聯絡是不 OK 的，因為我們算...因為奶奶那邊跟媽媽吵架，奶奶灌輸給他們的觀念是我媽不是一個好女人，就會變這樣子，所以我們這邊只剩我可以跟他們聊得來，媽媽跟她們應該就吵起來了。
R-005-011	所以陸續接受諮商輔導的次數有？
F-005-011	應該有四五次了，如果加新訓就更多了，應該有七次了。
R-006-001	那家人對你心理困擾的想法與協助為何？這個家人看你要怎麼涵蓋，看是你的媽媽，或是涵蓋到手足。
F-006-001	我反而覺得我媽還好，因為我現在反而都會跟我媽蠻暢談的，就可能會談另外一半的事，她也會問我說：你為什麼不跟女生在一起？或是問我要不要跟女生試試看？或是要幫我介紹。有時候就覺得服役後就會蠻簡單跟她說要一個小孩其實很簡單，然後，她也好像認同這件事，我們曾經為了這件事情半年都不講話，回到家就是分開不會有交集，後來她也只能夠接受；但是後來是我自己的

	工作能力反而贏過她之後，她就會覺得：好啦，這個家你長大了，你可以養活自己，可以照顧這個家，那你說的我就只能接受，後來跟媽媽的關係反而是服役之後，我比較需要家人的這塊（支持），變得比較敢跟她示好，然後，她也會覺得我好像變了，彼此的關係也變好，甚至我把另一半帶回家，她以前都會想盡辦法把他趕出去，現在（他們）都還蠻熱烈的，我還蠻意外她可以跟我另外一半相處得蠻不錯的，甚至私底下他們都能夠互相關心。
R-007-001	那朋友對你心理困擾的想法與協助為何？
F-007-001	我真的會認定為朋友的人都是認識往來超過七八年的，可能像你說的教友，或是以前工作的夥伴，真的就是我們很久很久才會連絡一次，他們就只是會跟我說覺得我變很多，以前可能就很輕浮講話都不經大腦吧，很容易就跟人家衝突起來，覺得要保護自己，吵就直接吵沒有關係，後來就知道要比較婉轉一點，講話比較有自己的想法，他們應該是比較不會介入我的感情或是家庭，因為我不是很喜歡我自己的私生活被別人一直傳來說去。
R-007-002	所以他們知道你有一些心理困擾嗎？他們有給予你什麼樣的協助嗎？
F-007-002	他們知道我的心理困擾，因為已經夠認識了，就會講。他們算是會站在...，如果是我跟我媽有疙瘩在，他們反而會先去安撫我媽，因為可能覺得從我這邊我脾氣太硬，我不喜歡低頭，所以他們寧願先去幫我說服跟我有疙瘩的人，那他們就變成一種潤滑劑，讓我們不會...，我也可以慢慢因為她的面子去低下頭。媽媽算是跟我的朋友都認識，因為我也都會把朋友帶回家給我媽認識。
R-008-001	現在對你來說，身邊最重要的人是誰？他給予你在心理困擾的時候什麼協助？
F-008-001	包括家人嗎？家人現在反而都是我在照顧我媽居多，她只要自己不要給我惹事就好了，因為她蠻笨的，像在法律、或是在財產的部分，我覺得她蠻沒概念的，所以她好一陣子連自己的房子都不是她自己的名字她也不知道，因為地址變更過二三十年了她都不知道，我就跟她說：妳這樣到時候如果房子，妳死了之後，這個房子不會是我的，就是一些關於比較公事上的事她比較沒有概念，她就會需要我幫她處理，所以我會覺得我媽算是在被我保護被我照顧，我覺得這是一種成就感，那我覺得自己有能力：那另外一半，可能也算是我在照顧，因為我自己可以說是要有能力去讓自己有成就感，所以另外一半是屬於重鬱症，那前半年有一次他搞出了傷害罪的事，我前陣子也在幫他搞這場官司，問律師或是跟對方的家屬談和解，就是我在出面的，雖然他們都懷疑我的立場是什麼，但他們也都知道我們是什麼關係，反正就是以我的立場去跟對方談，那他爸也都放給我去跟對方談，因為他爸也不懂這塊，所以我會覺得自己慢慢從這一塊不知道怎麼處理，但是自己的能力慢慢從跟他在一起後有所進步，有能力去處理點事情，這也算是得到一種認同感吧。
R-008-002	所以你透過可以去保護幫助他們，包含你的媽媽以及另外一半，讓你得到覺得你有長大可以去協助他們的這種認同感，那聽起來都是你在協助他們，他們可以分擔你的心理困擾嗎？
F-008-002	如果今天我心情不好，我也會直接跟媽媽以及另外一半講，而且我覺得都可以直接跟他們兩個人講，譬如說當下我情緒不舒服，或者是什麼點無法接受，甚至在他們面前哭出來，我也是蠻能釋懷的，因為平常我是不可能在他們面前哭泣，反而是後來服役的關係，太久沒見面會覺得很多情感湧上，受不了就直接哭出來，他們也都會訝異怎麼我會變這麼感性，反而他們會覺得需要好好聽我講一講話。
R-009-001	聽你的分享下來，好像比較多的是可能因為空間和時間的關係，讓你變得更珍

	惜比次這樣情感的交流。可以幫我們談一下諮商輔導這個機制的過程對你解決心理困擾有沒有什麼樣的幫助？
F-009-001	我覺得要多談幾次，因為一開始我覺得跟...，因為我談過三個老師吧，但是每次開始的第一堂談完都覺得還沒有談到有感覺，還不敢把所有的心情放下來跟諮商師講，然後，後來是跟齊珠老師談了大概三四次，才慢慢談到心裡面想說的東西；他們給我的幫助就是鼓勵吧！因為我還蠻負面的，如果我沒有收到鼓勵，就只是聽然後結束，我會覺得根本就在浪費時間，但如果她（心理師）再持續地給我鼓勵，讓我去講很多是很多方案，但講了這麼多，她可以導正我去走向一個她覺得可以幫助我的方式，因為她也跟我講，就像我現在跟這一任（伴侶）在一起，當初我還沒跟他在一起，我也跟她談過我要跟他在一起，她也跟我說：你可以跟他嘗試，因為這是我可以有成就感的方式，但是她也直接說明了未來可能會發生什麼種種的狀況，而這些狀況也的確都發生了，那後來下一堂課，可能兩個月過後，發生了這些事情我又跟她分享，那我是怎麼處理的，她就告訴我一些處理方式的鼓勵，並建議我還可以做什麼事情去影響別人，就是我有這個成長，是不是也把這個經驗影響給別人，她就是這樣教導我。
R-009-002	所以你也換過三個老師？那齊珠老師算是現在還是跟你進行諮商的老師嗎？
F-009-002	對，昨天剛跟齊珠老師講完，她說如果有需要，她不會特定約我，但如果有需要我就直接跟她續談就好了。
R-009-003	那更之前的兩個老師是在齊珠老師之前嗎？
F-009-003	對。
R-009-004	所以是老師跟你的諮商老師時間不合嗎？還是你有反映跟這個老師談得不是很好嗎？
F-009-004	沒有欸，我覺得可能是因為進去諮商中心的時間，剛好前面幾次還沒有很放鬆，然後愈談幾次換幾個老師，愈談愈放鬆，所以未必是前面老師談得不好，可能也是自己心理還不夠放鬆。
R-009-005	齊珠老師就是提供你一些建議，也不是特別跟你說要怎麼做，對還是不對；可能就是幫你分析，跟你分享後續的狀況是怎樣，那你覺得這樣的方式也是對你有所幫助。
F-009-005	對，而且她也會跟我說她的朋友也有可能會有這樣子的狀況，可能未必是同性的角度來說，她也跟我講說她的朋友就可能是異性婚姻來說，也有這樣的狀況，那他們的狀況後來怎樣怎樣，後來還是分開了，但他們卻是怎樣的解決，她也會跟我分享一些方式和提醒。所以她也不會特別說同性就是不 OK，或是同性就是比較被歧視。
R-009-006	目前還有心理困擾的狀況干擾你嗎？
F-009-006	目前應該是還好，但如果太久沒有放假，或是見到自己想見的人，心情就會很悶，搞得自己顯得很煩躁很碎念，然後，就會想要去諮商中心那邊聊個天，把所有累積的情緒發洩完。
R-009-007	現在還會有像你剛才說上大餐課莫名落淚的情況嗎？
F-009-007	如果不要看到那些，因為有些點是我看到影片，跟家庭有相關，就是我覺得在家庭中沒有得到親情那一塊的內容，我就會覺得那種感觸會突然起來，受不了。
R-009-008	那是一種感動？還是一種缺憾？
F-009-008	應該算缺憾吧。就是自己沒有但我想要有那樣的感覺。
R-009-009	所以目前這一塊還是被刻意地忽略嗎？
F-009-009	對，就是我比較少看。

R-010-001	想請教你對於役政署提供的心理困擾防處機制的了解狀況。
F-010-001	不知道欸。
R-010-002	像你現在進行的諮商輔導也算是我們的防處機制之一，那像入營之前由家人填寫的輔導需求調查表，也是協助讓我們更瞭解役男的狀況，那像新訓期間有接受電腦適性測驗，這機制算是我們主要的三道防處機制，當然像心輔專線、1995這些管道去尋求協助，我想請教上述這些機制你覺得對你最有幫助？
F-010-002	應該是直接面談吧，因為像電測那些，我那時候測完，結果是中度憂鬱，我自己也嚇一跳，想說有那麼嚴重嗎？後來去接受諮商，我也直接跟老師談應該不是真的有憂鬱症躁鬱症才需要來跟老師面談，應該是心理有需要，就可以接受諮商輔導，老師也是跟我說不一定有病才可以諮商，只是需要有人陪而已。
R-011-001	接受諮商輔導對你有何幫助？
F-011-001	我覺得可能情緒比較容易紓壓吧，因為像我下單位後，好像那一兩個月我在處室還是拼命在哭欸，而且我坐在第一個，哭到長官走過去都會來問我還好吗？所以我們處室那時候還蠻怕我（出狀況）的，那個過程是剛好我失戀，我姊又一直打電話煩我，然後就一直很有壓力一直哭，後來就被丟去諮商中心，我就直接去跟副中（隊長）談，後來也才知道原來在班本部也可以去諮商中心，然後跟諮商中心的那些替代役男全部都是同期居多，感情又不錯，跟諮商中心助理關係也不錯，所以如果沒有諮商老師，我也會直接到諮商中心跟他們聊天，而且他們都還蠻瞭解我的，齊珠老師也會從他們那邊了解我的情況。
R-012-001	管理人員在你接受諮商輔導提供哪些協助？像是處室的長官或是副中。
F-012-001	處室長官聽我講完那些引爆點，他覺得我還蠻辛苦的，他就會安慰我，只是後來我聽到他在挑選下一梯的役男時說有憂鬱症的役男不准進來，特定講這個。
R-012-002	那你會覺得有點受傷嗎？
F-012-002	不會，我覺得蠻好笑的，但是我是沒有到憂鬱症啦，只是主管在辦公，前面一堆人在哭，他應該也蠻難做事的，我跟他們也都蠻像朋友的啦；可能我的個性，封閉起來我寧肯一個人，但如果一群人我可以很放鬆，就可以想跟他們聊天就聊天，所以我的人緣在辦公室還算不錯。
R-012-003	那你覺得管理人員還可以協助什麼的嗎？對你，或是對後續相同有心理困擾的替代役役男而言。
F-012-003	我算是蠻主動的，我主動跟管理人員說我想要接受諮商，我一直都是這樣子，可能就會一直去查網路，就是有沒有催眠啊，或是談話性的東西，就是會找管道去瞭解自己內心為什麼會引發負面的情緒，所以就是一直想去問，那如果其他役男，我是不知道他們會不會有這些想法想去幫自己，我是會想去瞭解自己的狀態。我覺得像諮商中心的宛庭助理就蠻會主動關心我，會直接打電話跟我聊天瞭解我的狀況。
R-013-001	對於署裡提供的諮商輔導機制有什麼建議嗎？
F-013-001	其實還好耶，就還蠻順利的啊！都還蠻不錯的。
R-013-002	退役之後還會持續接受諮商嗎？
F-013-002	如果有那個管道當然會想，因為畢竟還是會有自己的壓力該抒發，自己的身心狀況久了會知道怎麼調適，也知道怎麼控制自己的情緒，但是會想要幫助自己的另外一半或是家人，因為我媽也蠻會情緒化的，那我不認為那代表她有病，只是他們沒有那個學會方式調整自己心情，所以會想要讓自己生活圈的朋友家人知道如果有需要，不一定要叫做看病，而是可以聊聊天，抒發自己壓力的方式。

受訪者 G

編號	內容
R-001-001	第一次產生心理困擾是什麼時候？有什麼情況和反應？
G-001-001	單位長官要求能夠備勤時間就診，這讓我覺得心理不太舒服，覺得自己的時間為什麼要被占用。
R-001-002	我想另外請教在這些狀況之後，你的勤務就有所調整嗎？變換到身障館這邊嗎？
G-001-002	對，管理人員協助我從社會局的人團科調到這邊。
R-001-003	剛你有提到說濕疹的情況並沒有改善太多，那我想問你到身障館之後，症狀也沒有改善嗎？
G-001-003	到身障館是沒有勤務超過負荷的情況，因為最主要我是覺得跟裡面的主管相處的氣氛還算融洽，那我來到身障科後我會覺得跟人團科比起來有落差的，這邊給我的感覺比較愉悅，比較不會有那麼多的壓力，瑣事也沒那麼多，所以來到這邊我是會覺得比在市政府的人團科來得快樂。
R-001-004	所以症狀，你心理困擾的情況有改善嗎？
G-001-004	我覺得改善很多，以至於我現在來到身障外館後，我沒有再要求去接受心理諮商，我覺得最主要的原因是來到這邊是讓我感覺到快樂的，而且是被尊重的，整體而言是快樂的，至少我不會每天來到這邊我會很有壓力，壓力到最後會讓我覺得我做那麼多幹嘛！
R-001-005	我想再請問你，在勤務的繁重程度有差別嗎？
G-001-005	有！我個人覺得差別蠻大的。我那時候在人團科，役男只有一個，後來有補一個學弟，然後在這邊的辦公室就是我一個替代役，我在這邊的勤務最主要就是歸檔，就是協助承辦人員，像是他要我幫忙找資料，就是行政上的一些協助；我們身障外館的替代役男好像有分哪間辦公室負責哪些業務，所以基本上我們三個役男的勤務是不會一起。
R-001-006	你哪時候掉到身障外館的？
G-001-006	九月初。
R-001-007	九月份來到身障館之後就有改善了？
G-001-007	對，就是會比待在人團科來得好。
R-001-008	那你還是持續的就診嗎？
G-001-008	濕疹的部分還是持續就診，但心理諮商的部分就沒有了。然後，那個時候我有去看身心科，有跟他們拿安眠藥，那現在我是只有看皮膚科，我覺得就算濕疹沒有辦法在我退役之前痊癒，我覺得現在也沒有關係，因為現在這個服勤的氣氛讓我覺得是快樂的，這樣就好，很夠了。
R-001-009	我想請你做一個比較，就是在不同服勤單位，你的睡眠狀況如何？
G-001-009	到身障外館後的睡眠狀況有比在人團科時好很多，一定有改善！
R-001-010	那你覺得跟住宿地點有關係嗎？
G-001-010	應該要這麼說，我覺得住宿環境多少都有影響到，我覺得最主要影響的部分還是自己的心理壓力，宿舍的環境倒是其次了，主要還是勤務內容以及氣氛。
R-001-011	所以你認為目前問題最大的解決是什麼？
G-001-011	我覺得調單位算是一種方式，可是不完全是一個很正確的方式，因為就算是調過來，在人團科的學弟他還是一樣遭受不是很公平的對待，那我覺得把我調

	過來只是一個治標不治本的方式。假設那位學弟退了，然後新進的役男還是要受到一樣的對待啊！這樣的問題一直存在著，沒有被解決。我覺得我調過來這邊，那也只是讓我心理壓力部分可以得到比較大的紓解。
R-001-012	你還有持續跟那位人團科的學弟聯繫嗎？
G-001-012	我是有實際聽他跟我抱怨，而現在我是在外館，我只能透過其他役男瞭解到他的情況，他現在也是只有一個役男，跟我當初的情況一樣。
R-005-001	所以你在人團科的服勤時間有很長的一段時間，幾乎有三分之二在那邊？那你在人團科服勤時，諮商的次數有幾次？
G-005-001	對，很長一段時間，次數大概有十幾次，一個禮拜就是去一次。
R-005-002	那我請教一下：之前在成功嶺新訓時你有接受諮商嗎？
G-005-002	沒有。
R-005-003	所以是到社會局人團科才開始有機受諮商輔導嗎？
G-005-003	對，就是到人團科才有心理的壓力，並造成心理困擾。
R-005-004	諮商輔導的經驗是從哪時候開始？
G-005-004	從在人團科服勤的時候開始，過去沒有諮商輔導的經驗。
R-006-001	家人對於你心理困擾的想法與協助為何？
G-006-001	其實家人的想法大致跟我的想法雷同，因為就像我剛才說的，像我就診的時間，我家人也覺得為什麼看病的時間要佔到我的時間，為什麼不能上班請病假去就醫，而且我也都是按照流程進行，也沒有違規，那為什麼不行呢！？我自己也是相同的疑問，我認為利用自己下班的時間去看，我覺得畢竟我們就只有三個小時，那我覺得如果是下班去看病，我的時間不就被漸漸壓縮了。
R-006-002	我看你們住宿的地方在北屯，那離社會局還有一段路程；那家人在你心裡困擾，給予你怎樣的協助？
G-006-002	就是請我看能否再跟科室長官溝通，把這些問題都解決，那溝通這塊我有很認真去進行了，也是因為溝通一直無法達成一個共識，壓力也才會一直漸漸的 孳生，壓力也就愈來愈大。
R-006-003	所以溝通的過程讓你壓力更大了？
G-006-003	對，因為我覺得沒有辦法達成共識，我也算是鼓起很大的勇氣才去跟長官進行溝通，因為像我這樣的狀況，如果我不溝通的話，那我也不知道我該怎麼辦，所以我幾乎是覺得沒辦法承受了，因為像我個人的話，一開始我進來人團科，他們叫我做什麼，我是很願意做的，就像我剛才提到的，那時候的役男只有我一個，他們丟給我的事情，不管什麼事情，我都是盡量盡力的去完成，那我在人團科只有一個役男的時間也是高達大概一個月，然後我是在學弟來的時候，就開始有濕疹的狀況，然後那個時候我就有想要好好地跟長官溝通，包含看診的時間也是經過溝通和爭取，那一開始是有達成共識，剛開始有同意讓我用上班時間去看診，可是不知道什麼原因，到了後面，他們就跟我說希望我能夠下班後去看診，這樣讓我的壓力又來了，因為我覺得當初你們跟我講是這麼一回事，然後後面又變了，我覺得這樣的變化是不是有問題，怎麼變來變去啊！我是針對這個很有疑問，我個人也認為要求役男備勤時間去看診，這是一個很不合情理的要求。
R-007-001	請問朋友對於心理困擾的想法與協助是？
G-007-001	他們對於我的協助就是開導我，就跟心理諮商師差不多，要我想開點看開點。我覺得這樣並沒有很有實際的幫助到我，因為你這樣跟我講的話，只是讓我比較好受罷了，問題依舊在，所以他們這樣的勸導和開導，在幫忙的程度上只有

	一點點，我覺得問題要能真正被解決，只有把問題的所在真的解決。
R-008-001	請問你覺得目前身邊最重要的人是誰？他在你心裡困擾有給予什麼樣的協助？
G-008-001	就是家人啊！就是我的兄弟姐妹。他們最主要也還是跟朋友一樣，勸導我，給予開導和鼓勵。那因為是自己家人，所以比較聽得進去，可是我還是認為這些話誰都會講，每個人也多半聽得進去，那聽進去之後，問題還是一樣沒有被正視被解決。
R-008-002	那你們都透過什麼方式聯絡？
G-008-002	就用通訊軟體啊，電話也有。
R-009-001	諮商老師應該很瞭解你在科室裡面服勤的情狀？以及你壓力的來源？所以你在心理困擾時尋求的協助有什麼方式？幫助情況如何？
G-009-001	老師很知道我的服勤狀況。我尋求的協助就是接受諮商輔導。
R-009-002	那諮商輔導是你主動跟管理人員或是科室長官反映嗎？
G-009-002	他們有問我，我自己也有反映要接受諮商，因為我覺得壓力無法宣洩的時候，愈積累會愈糟糕，我就想說如果有機會有這個管道的話，那就去試試看。
R-009-003	你覺得諮商輔導的過程給予你幫助嗎？
G-009-003	我覺得對我的幫助，就是可以給予我很多的意見，然後還有想法，簡單來說就是像我在人團科遇到的問題，我把這些問題帶去跟心理師分享，他給予我一些比較具體的解決方法，例如：溝通，好好的溝通，像之前，他們叫我做什麼我就做什麼，因為我覺得替代役來這邊就是要做事，所以他們不管是丟給我什麼，只要我能做，我一定做，也不會有所怨言，久而久之就會覺得很累，那心理老師就是給我一些建議，像是我可以嘗試去跟承辦人員溝通看看，像是溝通勤務內容，還有像是把我身體的狀況跟他們報告讓他們瞭解，我覺得這樣就是一個很好的意見。
R-010-001	請教你對於役政署提供的心理困擾的防處機制有什麼瞭解嗎？
G-010-001	我是沒有用到心輔專線或是心輔信箱啦，我覺得對我比較有幫助的還是諮商輔導這一塊，就是諮商師會提供我很多方式讓我去嘗試，那至於有沒有效，我覺得是看人，他們提供的就是方式和建議，然後讓我去嘗試。
R-012-001	單位管理人員在你從事心理諮商時，提供什麼樣的協助？
G-012-001	他們最主要都是陪同我去，因為像我這種狀況，我不太會去跟別人說，相對的是他們也無法瞭解我的狀況，那就變得說他們只是陪同我去而已。
R-012-002	諮商老師有跟管理人員這邊做瞭解嗎？
G-012-002	我印象中有兩次還三次，有請我們科的承辦人員過去，大概在會議室裡聊了好一段時間，瞭解一下我的狀況，還有我們科室的狀況。
R-012-003	你覺得管理人員應該提供什麼協助？
G-012-003	我覺得這是因人而異耶，因為有些人他有心理困擾的情況，他是不會想讓太多人知道，像我就是不太會去講這方面狀況的人，因為我覺得講了，實際得到的幫助也不大啦，甚至不會有任何幫助，那我又何必去講呢！我會覺得這種事（心理困擾）就是跟老師談就好了。然後我覺得還是要看役男願不願意跟管理人員講啦，他如果願意跟你講，就是他認為心理的障礙是能夠透過你得到解決，或者可以請你協助，那如果役男什麼都不講就都沒用了。
R-012-004	那當初你試什麼樣的情況，讓職員協助你轉介諮商？
G-012-004	我印象中好像是他們先問我，他們看我那時候的狀況，覺得怎麼跟之前差那麼多，他們主動來問我是否需要接受諮商。

R-013-001	你對於役政署的諮商輔導機制有何建議？
G-013-001	建議？嗯...我覺得是那，個諮商的次數，因為我聽說有限制次數是嗎？好像是12次還是18次？我的建議是次數不應該限制，因為有些人的狀況比較嚴重，那限制次數就沒有意義了；此外，我覺得這部分可以多去做一些宣傳，像是你剛才跟我說的一些可以協助役男解決心理困擾的機制，很多役男就不知道。

受訪者 H

編號	內容
R-001-001	第一個部分想要了解的是，你第一次有這樣的心理困擾是什麼樣子，就在什麼樣的情況下面，你覺得自己有一些事情是困擾著自己的？
H-001-001	國小六年級。
R-001-002	那時候是發生什麼樣的事情？
H-001-002	被同學欺負，因為那時候很瘦小，很愛哭，很容易流鼻血。
R-001-003	可以再多說明一下嗎？那時候...
H-001-003	因為我很愛哭，大家會把我東西藏起來，反正就是欺負我，然後老師、親戚就覺得我是男孩子，不能這樣愛哭，所以就覺得很...對阿。
R-001-004	後來你怎麼樣子處理的？或是怎麼樣子度過那段時間的？
H-001-004	度過那段時間的意思是？
R-001-005	比如說被欺負，我們是反抗嗎？還是我們忍住啊？還是怎麼樣子？我們怎麼做的？
H-001-005	還是哭，就哭到累了...
R-001-006	一直持續了這樣子，然後度過了國小那段時間嗎？
H-001-006	對阿。
R-001-007	那時候你的生理跟心理有什麼樣的反應嗎？
H-001-007	對...難過...
R-001-008	還有其他的情緒嗎？
H-001-008	覺得好像大家都不喜歡我。
R-001-009	那會有生氣嗎？或有其他的情緒嗎？
H-001-009	其他的情緒是指，包括想自殺這種？
R-001-010	所以那時候我們被欺負，然後整個人是陷入一個情緒很低落的狀態，包括後續有想自殺，然後一直哭，好像沒有辦法解決這個狀態的那種感覺？
H-001-010	對阿，因為父母也覺得我是男孩子，不可以這樣隨便愛哭。
R-002-001	所以這是我們第一次有明顯的心理上的困擾，因為這樣事情。那後續還有沒有再出現過類似困擾自己心裡面的事情，比如說國中、高中或是現在，有什麼樣的事情嗎？
H-002-001	事情...後來國中就比較不愛哭，就也比較不喜歡跟別人親近。
R-002-002	那還有再被欺負嗎？
H-002-002	沒有耶，因為上國中比較不愛哭，大家比較不喜歡鬧我，但我就是擺一張臉，大家也不太想靠近我。
R-002-003	上了國中以後還是同一群同學嗎？
H-002-003	有分過班，所以就是一群。
R-002-004	我聽起來是，我就把我自己武裝起來，等於說不要跟同學太靠近，他們也不會欺

	負我，是這樣子嗎？
H-002-004	算是。
R-002-005	那你覺得你國中這樣的狀態你覺得比較舒服嗎？還是可能你也有一些其他的困擾？
H-002-005	國中好像還好，其實課業滿重的，放學後也去補習，我還參加學校直笛社，所以可能...去直笛社比較開心吧。
R-002-006	所以跟直笛社那邊的同學相處比較開心嗎？
H-002-006	對阿，因為去那邊就是去吹直笛。
R-002-007	吹直笛開心是自己吹直笛開心，還是跟那邊的同學相處開心？比如說他們不會欺負我、願意跟我玩在一起、願意跟我練直笛。
H-002-007	都有。
R-002-008	比起班上來說，去直笛社那邊跟直笛社的同學相處對你來說是比較開心的。那像你剛剛提到的國小被欺負的這件事情，對你來講，可能到現在，對你的生活有沒有什麼影響？
H-002-008	就是...不太喜歡跟人接觸吧。
R-002-009	包括現在都是嗎？
H-002-009	對阿。
R-002-010	那我好奇是，不喜歡主動跟人接觸？還是別人來找你，主動來跟你交談什麼的，你也不太想要理他？
H-002-010	對阿。
R-002-011	所以兩個都是。
H-002-011	因為我不知道要跟他講什麼。
R-002-012	那這樣子的狀態對你來說會有影響嗎？
H-002-012	現在還好。
R-002-013	就已經習慣這樣子的模式了。那我好奇是，你喜歡這樣的自己嗎？
H-002-013	還好...就沒什麼感覺。
R-002-014	那在圖書館那邊有幾個役男？
H-002-014	之前有十個，現在剩下五個。
R-002-015	那你跟他們相處的情況還好嗎？會不會有你剛剛說的情況，不太想跟他們交談之類的。
H-002-015	有時候會，但他們可能感覺不到是因為有很多事情可以忙，我就都在忙我的事情。
R-002-016	就是各忙各的。
H-002-016	但他們會去各樓層，因為我們有五樓，他們會聚集在二樓聊天，我就不會下去聊天。
R-002-017	那你跟他們之間的相處也都還可以，他也不會覺得說，你是不喜歡他們，不喜歡跟他們相處。
H-002-017	應該是也不會啦。
R-002-018	好像你在自己想要呈現的樣子跟環境的要求之間也有取得一個平衡的感覺。
H-002-018	恩，對阿，就盡量找事做啊。
R-002-019	那你現在來說，有什麼樣的事情是比較困擾你的嗎？恩...我現在問的這個你不一定需要回答，比如說你去找諮商師談的事情，應該也是一件困擾你的，那件事情跟你剛剛說的那件事情是有關係的嗎？我好奇是說過去我被欺負的這個經驗，以及我因為被欺負的經驗而重新整理自己的這個一連串的過程，好像到現在還是有

	影響到你一些事情，那我們現在找諮商老師談的時候，也是在談這些事情，對嗎？那你覺得這樣談下來的結果怎麼樣？
H-002-019	談下來的結果喔...該怎麼講呢...諮商老師好像都是台中的老師，他們好像覺得...埔里比較遠，所以他們好像不願意過來的感覺。那在成功嶺那兩個諮商老師好像就不會這樣子，可能因為在台中所以他們覺得很近。
R-002-020	那諮商老師這樣的態度，會不會就讓你不想跟他談了？
H-002-020	有一點。
R-002-021	那目前你的諮商老師還好嗎？
H-002-021	我不清楚耶，我已經很久沒談...大概...
R-002-022	上一次你們到南投救國團去嘛...
H-002-022	對，因為他第一次遲到，第二次也遲到，第三次也沒有跟我們講就直接取消了。
R-002-023	阿後來有換一個老師嘛，那現在這個老師有談第二次了嗎？
H-002-023	有談了兩三次，但是就是好像六月那附近就結束了。
R-002-024	阿都是他進來埔里談？那最後面這位老師的話，就你談的過程中有沒有覺得好一些？
H-002-024	他也是覺得埔里很遠。
R-002-025	哈哈，除了很遠以外，對我們諮商的内容，就是說對你有沒有幫助？
H-002-025	我不知道耶，因為他第一次跟第二次談的内容有一半是一樣的，就是問我家裡的事情，我就會覺得，雖然他說他都有在做筆記什麼的，但我就覺得好像也沒有很用心在看他自己做的筆記。
R-002-026	所以你已經諮商結案了？
H-002-026	對阿，因為那個老師好像覺得我不太想跟他講話，那個老師也有感覺。
R-002-027	所以是他主動結案的嗎？
H-002-027	對阿，但是他口頭上是說，他跟（役男管理人）說我們兩個覺得可以結案。
R-002-028	那你自己的感覺呢？
H-002-028	就...就想說還是靠自己好了。
R-004-001	哇，想要請問一下就是比如說遇到這些過去的事情時，有沒有是誰你可以跟他討論，或是抒發你的心情，或是你可以跟他講的社會支持的對象？比如說家人或者是朋友？
H-004-001	可能會有一個或兩個可以稍微講一下我現在的心情很糟之類的，但是内容好像...還是不會講耶，究竟發生什麼事我還是不太會講。
R-004-002	那一兩個是朋友嗎？
H-004-002	對。
R-006-001	那家人呢？
H-006-001	家人是...今年講的那次是因為最近家裡事情太多了，他們好像都把，就是我妹他也有一些問題，我爸媽就希望我跟另外一個妹妹可以多鼓勵他這樣子，但是我就覺得，我自己也有我自己的事情要處理阿，她也成人了也不小了，為什麼所有事情都是我跟另外一個妹妹要負責。
R-006-002	好像有一點點覺得不太公平的感覺。
H-006-002	對阿。
R-007-001	那你剛剛說你能夠有一些事情跟你朋友說，說的部份是你的心情，還是可以說到什麼程度？比如說你剛剛說你跟朋友說你心情不好，可是你不可能說你心情糟之後就沒有下文了，他們一定會追問說你為什麼心情不好。

H-007-001	他們通常也不太會問耶...
R-007-002	那他們會陪著你做什麼嗎？
H-007-002	之前是騎摩托車環日月潭附近的景點。
R-007-003	可是就是不多談什麼，就是一起出去玩，阿其他細節的部份也不會多講什麼這樣。那朋友知道你以前也是這個樣子嗎？
H-007-004	不知道，因為是大學認識的。
R-007-005	那這樣他們陪著你做一些事情，比如說環日月潭，對你的心情有沒有什麼幫助呢？
H-007-006	會比較放鬆，但是回到家裡又好像回來了。
R-006-003	是因為回到家裡沒有他們陪伴的關係，還是因為家裡面也是我們另外一個壓力來源？
H-006-003	家裡是另一個壓力來源，回到家就覺得壓力很大。
R-006-004	剛剛聽到好像是爸爸媽媽對你的期待，跟你自己的狀況好像沒有很一致喔？因為你自己好像也有一些狀況是需要你自己花一些時間去處理的，但是爸爸媽媽好像希望你能夠花你的心力跟時間在妹妹身上。有嘗試著跟他們溝通嗎？
H-006-004	有阿，就今年。
R-006-005	他們知道你有在諮商嗎？
H-006-005	知道。
R-006-006	他們知道你諮商的內容，或是你跟諮商老師談的怎麼樣嗎？就是他們有沒有關心你這個部分？
H-006-006	就是今年過年的時候，我就跟他們說我的狀況，所以他們也知道我跟諮商師聊的內容是什麼。
R-005-001	所以他們也有了解啦喔。那請問你在當兵之前曾經有過諮商的經驗嗎？
H-005-001	沒有。
R-004-001	那那時候主要你們心情不好時，你的紓壓管道就是跟你說的那一兩位朋友...
H-004-001	那是大學的時候。
R-004-002	那在那之前呢？比如說從國小開始你就遇到這樣的困境，那你一有這樣的狀況發生的時候，你都是怎麼去解決你的情緒的？
H-004-002	國小是沒有人可以講。
R-004-003	那就是哭到累到睡著這樣。
H-004-003	對阿，或者就是...不想哭了，之類的。
R-004-004	那再來國中、高中到大學，因為大學比較有能談的對象嘛，那在國小到大學這段時間中間的話？
H-004-004	高中就是在玩社團，因為我是管樂社，所以就一直在練團，然後國二的時候有幾個比較好的朋友，就是跟我一樣有想自殺的念頭的幾個朋友，比較好這樣。
R-008-001	如果現在要你想一個對你目前來說最重要的人的話，那個人是誰？
H-008-001	現在嗎？父母吧。
R-008-002	為什麼？
H-008-002	就是...他們把我養大很辛苦啊，因為其實我爸是中度殘障人士，我媽是輕度殘障人士，所以他們養大我們家三個小孩其實滿辛苦的。
R-008-003	而且好像你在當兵之前有跟他們說你的狀況，那你覺得他們有在更了解你自己一點嗎？
H-008-003	有阿，他們就比較不會逼迫我要幫助妹妹什麼的。
R-008-004	那你覺得如果之後或現在遇到一些困難的話，他們可以提供你什麼樣的協助嗎？

H-008-004	好像比較沒辦法...
R-008-005	我總有一種感覺是，好像對你來說也不太想要再讓他們可能承受自己的事情。
H-008-005	因為我本來不打算跟他們講，但因為那時候真的是...
R-009-001	辛苦你了。那現在有一個重要的問題是說，你自己接受了我們輔導科心理諮商的服務，你自己了解了什麼，或者是說你覺得有沒有幫助？
H-009-001	有沒有幫助...
R-009-002	因為從剛剛聽起來，感覺諮商對你來說是...有一點沒有幫助。因為一開始他們放你鴿子，後來他們又覺得地點太遠，光是這個前面好像就不太ok這樣。
H-009-002	對阿。
R-009-003	所以基本上是覺得...還好。
H-009-003	而且一次兩個小時，因為太遠了，所以改成兩個禮拜一次，一次兩個小時。
R-009-004	那你覺得這樣的時間太長了？
H-009-004	對阿，有點久。
R-009-005	那兩個小時都在講嗎？
H-009-005	對阿。
R-009-006	就這樣連續兩個小時都在談喔？那你現在去回想你一次談話的經驗，你覺得這樣談完之後，你覺得你的心情是變得比較正一點還是負一點？還是有一點累？
H-009-006	有一點累哈哈，可是我跟後面那個老師可能有一些價值觀不同還是怎麼樣，反正有一點小衝突，像辯論的感覺。
R-009-007	聽起來好像他想要說服你一些事情，但你也沒有要讓他說服的意思。
H-009-007	對。
R-009-008	那大概可以講一下像是什麼樣的事情嗎？你要願意講再講喔。
H-009-008	好...我有一點忘記內容是什麼，就吵有點兇，但不知道內容。
R-009-009	所以是已經爭執到有點兇了這樣？
H-009-009	對。
R-009-009	諮商老師是男生嗎？
H-009-010	對，男的。
R-009-010	不太記得。
H-009-011	對，好像吵了滿多次的。
R-009-011	你說吵了很多次那表示說你們的觀點是很不一樣的。那你的印象是在過程中會爭執的原因是因為他會一直要你認同他的東西嗎？
H-009-012	他覺得我的觀點是不對的，然後他覺得應該是怎麼樣怎麼樣，但我覺得不是這樣子。但我真的不太記得那種事。
R-009-012	反正過程裡面就是有這樣的情況就是了。
H-009-013	是。
R-010-001	其實我們這邊轉介的機制有兩層，一層是我們了解你有這樣的需求，然後幫你轉介做心理諮商，另外一層是心理諮商師過來這邊幫你做諮商。我聽起來好像心理諮商師來這邊跟你諮商，好像一開始建立關係跟後面在談話的內容都有一些讓你不太喜歡的地方，那你覺得前面的部分，就是我們了解你的狀況，或你有這樣的需求，然後我們幫你轉介諮商的這個部分，你覺得這樣的機制對你有什麼樣的感覺？你覺得適合嗎？有幫助嗎？
H-010-001	是在成功嶺裡面？還是外面都算？
R-010-002	你的話我們應該是在成功嶺裡面就了解你，那如果是以你的經驗來說，這樣的方

	式有幫助嗎？
H-010-002	有。
R-010-003	也就是當下你也會想說，我也是想跟諮商師聊一聊的，看看有沒有幫助這樣。像你剛剛提到成功嶺那諮商兩次，其實那兩次的經驗你覺得是好的，所以一開始你並不排斥，所以這樣的機制對你是有幫助的。
H-010-003	恩恩。
R-012-001	那除了諮商師以外，彭小姐就是你的管理人嘛，從你一進來就是他一直在負責照顧你嘛，喔應該說你是在圖書館，圖書館有另外一位，那在他跟你相處的這段時間裡面，你覺得他對你的情況都了解嗎？
H-012-001	都了解嗎...其實，管理人員他不太會過問太多，但他知道我會來諮商，他不會過問太多，除非我主動跟他講他才會...
R-012-002	那你感覺到他的態度怎麼樣？比如說是很願意幫助我的，還是都會很麻煩到他，就是你自己感覺。
H-012-002	他很願意幫助我。
R-012-003	那你也能感受到他想要幫助你的心情這樣，那這樣是不是對你的狀況有比較改善？或有比較好？
H-012-003	什麼狀況？
R-012-004	就是說你有時候不太想跟人講話，那因為他這樣的態度，所以你會覺得說我還是有人可以講話的。
H-012-004	對阿，我想一下喔，就是他也不會很積極地想要知道你到底怎麼樣，他會希望我們有事再跟他講，這樣我覺得好像也不錯。
R-012-005	你就喜歡他這樣的處理方式，也不要太積極地過問你的事情，可是你知道他一直在關心你，你就是希望保持這樣的關係。
H-012-005	恩。
R-012-006	聽起來是我在他的陪伴下比較放鬆，因為他也不會一直問我事情，可是當我真的遇到困難的時候，也可以找他幫忙。
H-012-006	恩恩。
R-013-001	那我們剛剛說心理諮商服務有兩層的部分，一個是諮商師那邊直接提供的服務，那因為你體驗過了一次，你覺得一整套這樣你一定有很多你的心得跟想法，那你有沒有什麼建議可以給我們？
H-013-001	建議...
R-013-002	對，或是你有沒有什麼感受到的，畢竟我們也沒有體驗過這樣子一整套的流程跟服務，可能我們也很難給我們自己一些建議，所以的確是很需要，有點像是使用者的訪談，你們可能真的接受過或經驗過之後，你有沒有什麼樣的想法，是可以回饋給我們知道的？
H-013-002	恩.....
R-013-003	比如說...諮商師應該要選擇一下，或是說諮商師應該要找一個近一點的...？或是覺得說你們役政署輔導科好煩喔，一直來問我很多事情之類的，如果你有什麼樣的感覺都可以跟我們說。因為這也是我們很想了解的部分，因為我們也很想要去從中再去思考一些事情。
H-013-003	可能距離真的是一個問題，畢竟南投比較遠，因為也沒有火車可以來，必須要自己開車來。
R-013-004	像有的役男他就會說，有些就會跟我們反應說他覺得諮商下來沒有什麼幫助，也

	是一種，那他可能會建議說根本就不需要諮商。我舉個例子是這樣子。那你對我們這一套的機制下來的話，你有沒有特別覺得可能哪個地方可以改進的，或有什麼建議？
H-013-004	如果是諮商師的話，我也不太清楚當初是怎麼配的？因為像在成功嶺感覺，就也不是性別的問題，因為在成功嶺有一個男的老師，一個女的老師，都還不錯，但出來的這兩個男老師就讓我覺得很不OK這樣子。建議老師的素質要好一點，要更有同理心一點。
R-013-005	所以就是建議老師的素質要好一點，要更有同理心一點。很好的建議阿。
H-013-005	其他好像就還好。
R-013-006	所以像你剛剛提到是說，你對我們的機制你會想要來諮商，然後會想要跟老師談談的，然後是什麼樣子的老師讓你可以接受，成功嶺兩個老師就可以，但後面兩個老師你就覺得是不喜歡的。
H-013-006	對阿，就他們的做事態度跟給我的感覺吧。
R-013-007	那你會不會有一個擔心是，我這樣跟諮商老師談，會不會有很多我自己的事情會讓很多無關的人知道，比如說我的管理人，或是我們役政署這邊，會有這樣的擔心嗎？
H-013-007	還好。
R-013-008	諮商師那邊有跟你說明一下你們兩個對談的內容都是保密的嗎？
H-013-008	有。
R-013-009	那這樣你還有沒什麼想說的？或還有沒有什麼想問我們的？
H-013-009	其實都還好。

受訪者 I

編號	內容
R-001-001	我先請教一下，你還記得你第一次產生心理困擾是什麼樣的情況下嗎？
I-001-001	是指服役的時候嗎？還是我人生的第一次啊？
R-001-002	人生的第一次，在服役之前的也算。
I-001-002	心理困擾...有關我這次做諮商的方面嗎？因為心理困擾應該分很多種吧。
R-001-003	那你最早你覺得你有心理方面的困擾，不管是哪一方面，大概在哪時候？
I-001-003	應該是高中的時候。
R-001-004	可以大概說明一下嗎？
I-001-004	應該對升學吧，就是突然不知道為什麼要讀書，有一點自我放逐的感覺，可能那時候我採取的方法，我也不知道耶我也沒什麼經驗，就逃避阿，不去學校上課。
R-001-005	所以你是有翹課的？
I-001-005	對阿，應該算翹課吧，不過我們老師對我滿好的，他就是幫我補了一些病假，所以我就有達到最低出席時數。
R-001-006	因為我看到你是台大，應該你高中也是，高中是唸？
I-001-006	我是松山。
R-001-007	所以那時候雖然你有那樣的情況，但你最後還是如願考上第一志願耶。
I-001-007	可是我就是...考上也不是我想，應該這麼說啦，他就是成績剛好到那邊，但我並沒有想過這個科系對我的人生有什麼意義，我只是剛好那個考試一定要考，然後我就過去了，但是好像都沒有人...現在想想也不一定是別人的責任啦，但是我一直沒有想過說我的人生到底是什麼東西，我只是順著那個制度一直往上而已，就

	每天上學阿，有考試來我就考阿，阿就突然要填學系還是什麼，我都沒有意識到這對我人生會有什麼影響，就只是分數到了以後我就填一個土木工程系。
R-001-008	所以在高中的時候，那時候你只是在想說，忽然就是唸書唸一唸唸累了，忽然想說為什麼我要唸書這樣喔？
I-001-008	或者我會覺得說，反正都是唸書，那我幹嘛要來學校唸書呢？我也可以自己在外 面，我幹嘛每天都六點多就起床阿，穿制服跑來學校，那這樣跟我在家裡或我在 其他地方唸書好像是一樣的，因為高三的時候來也是唸書跟考試阿，反正我那時 候就有點叛逆，也不知道要怎麼處理這個情況，所以那時候就比較沒有來學校。
R-001-009	阿那時候上課老師都還是把上課時數給你這樣喔？不然你不能畢業就不能考了。
I-001-009	不能畢業的話就是沒有畢業證書，但高中肄業還是可以考大學，只是就變成高中 肄業。
R-001-010	像你這樣子高中的時候很多課都沒有去學校上，這樣學校的輔導室也都沒有找你 嗎？
I-001-010	沒有耶，也不知道是風氣還是怎麼樣，因為我們也是...
R-001-011	因為你都有按照請假的程序下去走？
I-001-011	也沒有...
R-001-012	也沒有？！那這樣你就變成曠課了耶。
I-001-012	對阿，前面就一直曠課一直曠課，他們都笑我只有體育課那天來而已。
R-001-013	只有上體育課。
I-001-013	對阿。
R-001-014	等於那個時間點的話大概就是學校的部分也沒有介入太多，那你沒有去上課爸爸 媽媽也都不會怎樣嗎？
I-001-014	爸爸媽媽不知道。
R-001-015	他們不知道，那你不是在家裡了阿。
I-001-015	我有時候會在家，因為他們會去上班，那有時候會去外面。
R-001-016	那除了在家的時間，有時候會跑到...？
I-001-016	我就是有時候會跑去補習班，但補習班也是自修阿什麼的，那段時間還蠻迷惘的。
R-001-017	但我還是覺得很奇怪啊，那學校老師怎麼可能都沒有通知家長？還是學校對學生 的自主性是比較尊重的？
I-001-017	可能比較自由，也不太管。還是被我攔截下來？我已經忘記了哈哈。
R-002-001	所以說你第一次覺得比較困擾的部分大概就是升學的部分，然後比較茫然，那之 後還有其他的經驗嗎？
I-002-001	之後喔...其實這件事情就一直有影響我到現在吧，我就這麼覺得，如果說其他事 情的話可能就失戀之類的吧哈哈。
R-002-002	因為你剛剛有問到說是服役期間的困擾還是之前的困擾，那你服役期間的困擾的 話是什麼呢？
I-002-002	服役期間喔...我記得我那時候諮商的主題差不多也是生涯規畫之類的，我記得我 申請的是這方面的。
R-002-003	因為你唸的是第一志願的土木工程所耶。
I-002-003	對阿，可是我，就像我剛才講的，我只是分數到了以後，然後大學的時候也是有 點叛逆吧，我已經從高中叛逆到大學，就有點追學分的感覺，所以也沒有特別想 過自己要幹嘛，然後我是到要升研究所的時候才開始比較認真看待這件事情，因 為第一次有那種要繼續升學還是要出去工作的十字路口，我覺得是第一次要為自

	己決定負責吧，而不是一直鋪路上去，因為國中升高中有個考試，高中升大學有個考試，那大學畢業突然什麼都沒有了，我要開始自己決定未來，我就發現說我以前做的決定很沒有深思熟慮，我只是順著那個上來，我沒有獨立思考一些東西，我也很怕說我那樣出去到底有沒有競爭力，我的人生就這樣嗎？哈哈。所以那時候我會選擇直接升學，直接在繼續唸研究所，可能是相對比較簡單的一條路啦，因為我覺得我沒有準備好，因為這個問題我到快畢業的時候才開始想。
R-002-004	那你是一畢業就進來當替代役了嗎？
I-002-004	對阿。但是我大學的時候，有一段時間混滿久的，我大學有延畢一段時間，因為學分沒有到那個畢業門檻。
R-002-005	等於說你在進來當替代役之前跟你在當替代役的時候所想的東西其實是一樣的，也是都是在想說你未來要做什麼，所以這個部分就是很困擾你這樣？
I-002-005	進來當替代役後，還是一直在想未來要做什麼？感到很迷惘
R-002-006	所以你在成功嶺基礎訓練的時候有接受過諮商嗎？
I-002-006	有一次，因為他們有先做那個電腦的評估，然後我填起來好像...有被抽到，我也不知道為什麼。
R-002-007	那不是用抽的啦。
I-002-007	喔喔。
R-002-008	那所以你有到諮商中心去，那諮商老師有跟你談過一次。
I-002-008	對，然後他有問我說需不需要之後下單位還有這樣的服務，那我就覺得滿不錯的，可以跟人聊一聊這樣的問題，而且比較沒有保留可以講出來，所以我就說好啊，就有繼續。
R-002-009	那你目前已經諮商幾次了？
I-002-009	應該五次、六次了，其實我後來會，其實這次的諮商已經結束了，可是是有點因為說這邊的服役單位說不希望我再去這樣子，有點非自願型的結束這樣。
R-002-010	你的意思是說其實你是想繼續的？
I-002-010	可能也是一個問題吧，我覺得有時候會受到服役的地方他們的態度。而且我那時候剛進來不久，然後會覺得可能有時候要考慮一下別人的觀感，不過我現在的想法是這可能是我自己的權益，應該要捍衛一下之類的，不過那時候我就有點遷就他們，好吧那我是不是該結束了，我就有跟老師那邊講。
R-002-011	所以你至少跟老師談了六次了？
I-002-011	好像五次，是四次一個循環是不是？
R-002-012	六次，大概六次左右。那在這六次你都是談生涯規劃的部分嗎？
I-002-012	就有跟他聊一聊...前面幾次主要都是要了解我這個人嘛，所以都是會聊一下我的成長阿什麼的，好像聊完成長之後就已經剩沒多少時間了，好像剩一次還兩次，就差不多就總結了。我本來是想要申請下一期，只是說就被那邊卡住，就沒有申請下一期，所以就變成好像再一次就總結這樣子。
R-002-013	所以你是有意願再做第二次的輪迴的諮商的？
I-002-013	本來就覺得說，好像前面六次還沒有完全講完，好像在那種熟悉彼此，建立互相關係而已，但是到那個...如果說一循環是六次，我好像是到五次以後才稍微講完嘛，那時候可能就只剩一次了，時間就不太夠了，那之後要再申請下一次，也要單位那邊同意阿，那時候他們就有點覺得說好像沒有，就不太有意願這樣子。
R-002-014	因為他們要陪同你過去？你是去那裡諮商？
I-002-014	大直的張老師。因為我一開始是在外單位，應該說是消防局的外勤單外，他們是

	說他們沒有人力，他會覺得這樣...
R-002-015	那過來這邊有比較適應嗎？
I-002-015	這邊的話就是一般的文書工作，然後作息也比較正常，就是不同體驗吧。
R-003-001	那你剛剛提到的那一些心理方面的困擾，你覺得對你的生活有沒有造成什麼樣的影響？
I-003-001	就是想法上一定會有一些影響的，因為我一直在想這件事情，所以就是思考跟態度一定有所轉變，而且應該是會一直在變吧。對生活的話...生活指的影響是焦慮嗎？是那種心理上的嗎？
R-003-002	對阿，或者是說造成心情低落之類的。
I-003-002	想起來會阿，會造成心情低落。
R-003-003	你說想起來會焦慮這樣？
I-003-003	對對。
R-003-004	因為還是會想說以後要做什麼這樣。
I-003-004	對阿，我就一直把他放在心裡面。
R-004-001	那你現在有釐清一個方向嗎？
I-004-001	我有做一些自我探索之類的，可能有個大概的輪廓吧。
R-004-002	那也是走土木方面嗎？也是學以致用？
I-004-002	應該不是吧，哈哈，因為我的土木...我自己也有自知之明，我那時候上來的動機就已經不太明確了，我那時候就已經對這個有點懷疑，所以我也沒有很認真在唸它，那我覺得我一定贏不了我那些同學，所以我很早就覺得想要走別塊。
R-004-003	那可以大概說明一下嗎？
I-004-003	其實我還不知道...
R-004-004	有在想而已，但也有覺得說可能不會走土木方面的就是了。
I-004-004	對阿，其實要說專業的話也沒有到專業，要說土木是個專業的話好像也不是個專業，這個意思對我來說它不是個專業，它只是大學看了一些書的感覺，但我覺得它不是我可以在工作上，就是我覺得它這個技能跟我的其他技能大概目前的等級是一樣的。這樣會不會很抽象啊？
R-004-005	你剛剛說你最近有做一些自我探索，那個自我探索的部分是包括？
I-004-005	我是從研究所開始的，我會做一些像是性向測驗之類的，然後我會去聽比較多的講座跟演講，還有可能會去找一些實習工作，實際去接觸一些工作，甚至是可能修不同的課，然後我覺得多認識人也是其中一個，因為可以認識不同專業、不同面向，可以發現說大家大學的路都不同，我覺得主要是在擴展我的視野。
R-004-006	你覺得這樣子對你有幫助嗎？
I-004-006	有耶，我覺得有，因為視野變廣後，你會知道其實路很多條，所以我現在變得是有很多條，只是還沒有選擇要走哪一條而已。那以前的話是都不知道，我覺得是有差的，以前感覺只是在一個小框框小圈圈裏面，然後就覺得說我到底要幹嘛，我什麼都不知道，那現在知道這邊有一條路，那邊有一條路，也可以過這樣的人生，反正就好像了解變比較廣，我覺得高度有提升一點。
R-004-007	這是你自己去找出好像可以稍微解決你的困擾的一些方法，那有其他的方法嗎？比如說透過誰的協助？跟誰聊？透過誰的幫忙？
I-004-007	剛剛有講過我有去學校的諮商中心，他們也有些工作坊，像講座什麼的，他們也會請一些業界的，會稍微有些接觸。
R-004-008	等於說還是不斷地去了解各行各業在做些什麼事情。

I-004-008	對對，我主要是增加自己的廣度，這是我那時候得出來的答案，因為我什麼都不知道。
R-007-001	還有一個部份是跟你的同學之間會有一些討論嗎？因為同學有一部份的人是要繼續走土木專業的工作，感覺現在你對土木工作是沒有興趣的，但你有實際上去了解它們嗎？
I-007-001	有，畢竟我也是唸了滿久的哈哈，那我同學也是在那個環境裡面嘛，當然我們專注的路可能不一樣，他們可能就讀書什麼的，但我就對讀書那一塊可能投入的心力比較沒有那麼多，但是應該也有耳濡目染的效果，所以大概會了解這個業界或者是說在讀的在幹嘛，或是要選擇的這個路。
R-007-002	然後你基於這樣的了解之後，好像更覺得說自己不適合在這個工作裡面？
I-007-002	可以這樣講，我有實際去土木業界實習過一段時間。
R-007-003	然後那次的經驗讓你覺得？
I-007-003	覺得好像有點無聊，對因為我後來發現我不是一個喜歡一成不變的東西的人，阿土木是有點綁手綁腳的工作，應該不能說綁手綁腳，就大家要各施其份的這種感覺，因為一個建築還有一個工程完成，是需要很多面向的，不只是土木工程師嘛，那還有很多像業主、出錢的人啊、建築師阿，甚至法規，就有很多枷鎖吧，對我來講，比較不能自由揮灑。因為你要受制於很多方面的東西，不過另外一方面來講，這就是很注重團隊合作的一個工作。但也有可能是我從高中以來都一個人嘛，因為我都逃離群體，所以我就不喜歡被各種限制壓住。
R-007-004	可是你逃，就是說你面對人群的時候也不會感覺到那麼多壓力就是了？
I-007-004	對我不太會。
R-007-005	就是有時候你自己一個人也很好就是了。
I-007-005	對，但是我是喜歡跟人交流的，覺得聽人故事滿有意思的，大家經歷都是一種故事嘛。
R-005-001	那你剛剛提到在學校你有找過諮商中心，那在那時候你有做過諮商輔導嗎？
I-005-001	有點類似...類似那種性向測驗吧，就是測驗你的個性適合怎麼樣的工作，就職涯規劃的那種測驗。
R-005-002	可是輔導老師，或有請諮商師跟你聊過嗎？
I-005-002	好像比較是做那個職涯測驗那一塊，光心理這一塊好像就沒有參與。
R-005-003	那你說你參加一些工作坊是那種像自我探索或興趣探索的那種工作坊嗎？
I-005-003	你說的是職涯中心，學校輔導中心喔？
R-005-004	學校輔導中心。
I-005-004	對阿，我有上過那種防止拖延的學習態度工作坊，還有那個自我探索的也有。
R-005-005	稍微跟你確認一下，你們那種是前面有一個 leader 一個 co-leader，有一群人，在一個密閉的空間裡面，就是在討論，是那種形式的嗎？
I-005-005	對，那個就是在職涯中心裡面，可能大家會先分享經驗啊，然後他也會發一些資料，我們也會定期有一些反饋要回來找他們這樣。
R-005-006	那是一種團體的諮商，然後前面在帶的人他們是專業的心理師，他們帶著你們在探索，如果你們是跟職涯有關的話，就是帶著你們去探索你們喜歡什麼，比較可能會傾向於想要做什麼樣的工作。可是那個當然不可能一次兩次就讓你就訂出一個方向。
I-005-006	對，就只是一個模糊的概念。
R-005-007	可能他有教你一些方法去探索，不過後續就是你自己要去做的一部分。

I-005-007	就是就我的經驗來講的話，會傾向個性方面比較多，就是說你可能是一個外向的人，或者銷售方面，或者跟人接觸方面是很，讓你先了解自己個性之後，當然最後做選擇還是你自己啊，讓你自己知道你個性，讓你看有怎麼樣類型的工作，那這樣還是要再發掘。
R-005-008	對你來說那個有幫助嗎？
I-005-008	我覺得當下可能會覺得還好，但是這東西好像是各種方面累積起來，就是我參加這些活動慢慢累積之後，我就會那個感覺會越來越清晰。
R-006-001	那你在這個過程裡面，你家人有沒有提供你任何的協助？
I-006-001	沒有耶，其實家人他們會...我也不知道耶，可能是以前養成的那種感覺吧，我從高中那時候會稍微隱瞞他們嘛，然後像這種事情的話我就不會特別講，因為他們會覺得說我是不是要去考個土木技師呀？他們到現在還是會...因為我到現在還沒有跟他們溝通。
R-006-002	那你方向改變的時候他們一定會知道阿。
I-006-002	呵呵呵。
R-006-003	譬如說你不去考土木工程技師。
I-006-003	變成說我現在要對他們說一些善意的謊言，說我還在準備這樣子，因為我覺得，我現在的想法是這樣，好像事情沒有塵埃落定的話，現在就跟他們講反而會加深他們的擔心，因為他們就現在也不知道你的方向，覺得事情充滿不確定性，但有時候又滿想要尋求他們的幫助的，因為會覺得說他們有經驗、有力量，可能也有一些人脈、資源這樣，但是我會覺得，唉，不知道從何講起的感覺。
R-006-004	所以像你這樣的情況，家人是完全不知情的？
I-006-004	對阿，因為我通常都是一個人為我自己做決定。
R-006-005	對阿，大概就是做出來以後才會跟他們說。你們家只有你一個小孩嗎？
I-006-005	沒有，我有妹妹。那最後他們也改變不了什麼，因為我已經做完了哈哈。
R-006-006	就是你已經完成那件事情了，那他們也不會再講什麼。
I-006-006	他們可能...呵呵
R-006-007	而且其實你完成的東西也是符合們的期望的？所以可能也不會覺得有太大的差別。
I-006-007	可是有時候會有點大轉彎一點，會讓他們有點小驚嚇這樣子。
R-007-001	那在朋友的部分呢？就是像這樣的情況，朋友有沒有對你有一些幫助？
I-007-001	我覺得幫助...幫助會有啦，可是我比較不會直接把問題講出來，我比較會是從旁敲測起而得到我的答案，我不會直接問阿，我可能會問說你們最近有什麼實習還是工作經驗而得到說他們有什麼樣的經歷或者他要去可能求職呀，或者有那種同學，他可能也是要走不同方向的人，那我就去問他你平常是怎麼，都用什麼時間增進你那些技能阿，就是比較從旁邊去得到一些我想要的答案這樣。
R-006-008	我剛會問你你是不是只有一個小孩子，你說你有一個妹妹嗎？那你那個妹妹在這一方面對你有什麼樣的協助嗎？
I-006-008	沒有呀，我這都是自己一個人。
R-006-009	所以連妹妹我們也都不會跟他說。
I-006-009	對，因為我後來覺得不知道該從何說起的感覺。
R-006-010	你說你有時候也會希望能夠得到爸爸媽媽的協助，因為他們有一些經歷跟資源，甚至有一些人脈，那你是希望從他們身上得到這些，比如說他們跟你說，以我的經驗你走土木技師可以怎樣怎樣，那走什麼工作可以怎樣怎樣，讓你去拓展你的

	視野；還是說你只是希望能得到他們的支持？
I-006-010	應該是這麼說，我希望，有時候是希望能夠輕鬆一點啦，因為我覺得我一路上，這樣有時候會繞遠路，有點跌跌撞撞的感覺，那如果有些幫助的話，好像有比較輕鬆一點。
R-006-011	這個輕鬆指的是說，如果可以不用顧慮他們的話，好像我可以直接走出我自己的路？
I-006-011	我的輕鬆應該是指說，他們可以在這條路上幫助我，可能用他們的資源在我的... 怎麼樣舉例比較好呢...
R-006-012	譬如說資金嗎？
I-006-012	講這個就滿確實的，對，我可能為了要參加一個活動，我要先去家教還打工這樣子，就會稍微繞一下。可能有資金或是說他有認識的人可以引介，那就會比較快速一點。有時候會覺得想要輕鬆一下。
R-006-013	這個滿正常的呀。
I-006-013	倒也不是說要他們認同，或他們諒解我會比較輕鬆，因為一路上我都沒有讓他們知道，我並不覺得他們有給我壓力，因為他們根本就不知道。有啦，有時候壓力就是他們會跟我耳提面命要我準備考試啦，準備幹嘛這樣。
R-006-014	你前面提到說要他們提供資源、資金、或引介人等等的，但好像必須前提是他們了解了你到底要做什麼，他們才有辦法比較精確地去提供這些東西。
I-006-014	對，這麼說也對，他是有一點環環相扣的。
R-006-015	但這個又卡在一個是你也不知道自己要做什麼。
I-006-015	其實，我可能不能明確說我就是當個律師或當個會計師這種感覺，我只知道說大概說我不喜歡一成不變的工作，有點喜歡冒險，我想要找可能在外地工作或在國外工作，就是我有這樣的想法，我喜歡可能喜歡接觸人吧，所以我想要找像是外商公司之類，就是組成比較不是單一種族的，或單一語言的地方，我是喜歡混和，然後多變跟新鮮感，我會覺得說應該是要找這樣的工作。但是這種就是，我覺得是我現在要做的就是要看我現在自身有什麼，然後就是match到有這樣條件的工作，就是我應該開始要找這樣子，然後才可以得出說我想要找什麼樣類型，比如說什麼某一個行銷企劃是符合這個資格的，那我就可以講說我要去做那個，對，因為現在可能很多職位都符合，但是他們的不同的變化性滿大的，它可能不是單一產業而已，這個產業有一些職位符合，那個產業也有一些職位符合，那就變成說我現在可能，之前我可能不知道這個產業會有這些職位符合，因為我可能連它有什麼樣的職位都不知道，比如說台積電，我可能不知道台積電有什麼採購或什麼的，這個我都不知道，所以我只會說它是個做半導體，然後賺很多錢的刻板印象，所以我有點再做的廣度就是去了解各行各業，然後去了解有什麼樣的職位存在或工作性質是什麼，然後好match到我自己的個性，等於說這個好吸引我好適合我，大概我大概就是想要找這樣的工作。
R-004-009	你做了好多功課喔。
I-004-009	我會覺得說好像有點慢啦，因為像...我不知道台灣教育是不是這樣，一路上都沒有特別注重這個，一直到大學快要研究所才這樣想，但是我這樣回想起來，這段過程是很快樂的，因為我接觸到很多不一樣的東西，真的是高度吧，高度不一樣，但是這件事情如果在國中或是高中就開始做的話，那現在整個人的感覺一定又更不一樣，一路上的心態或想法又不同，就不會像我在大學或高中那種逃避的感覺。
R-004-010	我覺得也不到逃避耶，而是那時候你也稍微知道一些東西你沒有那麼喜歡...
I-004-010	我只知道我不喜歡，可是就被各種學校功課給壓著跑這樣，就變成我一直在追學

	分，可能每學期又修很多，我也沒時間去做額外的探索。
R-004-011	不過本來在了解自己的這件事情上面本來就是很困難的呀。我覺得只要你有起步，然後慢慢地去了解，好像都還可以釐出一些頭緒啦，就像你現在這個狀態一定比你高中那個狀態，或大學至研究所初期的狀態，一定多了解了什麼，你一定更了解你自己，你一定更了解你自己想要做什麼。
I-004-011	對，可是就剛剛講的，覺得時間有點晚，因為我現在也沒有很明確說要幹嘛，就我剛剛有講說我覺得是個累積的過程，其實這個方面都是這樣慢慢累積的，所以想法會慢慢比較清楚自己要幹嘛，但是我現在也只是那個輪廓越來越清楚這種感覺，好像還需要一點時間，但是我的時間好像也不太多了，這就是我覺得好像太晚開始的原因。這可能會有點焦慮感吧。
R-008-001	那到目前為止呀，你覺得在你這樣子整個歷程裡面，你覺得最重要的人你覺得會是誰？就在這個歷程裡面，那你可能在做什麼決策的時候會想到他，會想要徵詢他的意見。
I-008-001	我覺得是我自己。
R-008-002	就自己。
I-008-002	對，所以我才會有點繞遠路這樣，可能人都有點惰性。
R-008-003	所以你都靠自己釐清這些問題這樣？
I-008-004	就是我會自己去，就是這些方法什麼的也都是我自己歸納出來的，我可能會去看一些書阿什麼的，然後覺得說我現在應該要怎麼做，但是我也是花了很多時間以後才開始怎麼做的。
R-008-005	可是可能在你看書的過程裡面，你又涉獵到更多。
I-008-005	對阿，這麼說好了，我做這些決定好像都是累積起來的，才會讓我開始探索做這些決定，可是我之前沒有那個想法，可能是我那個學識還是什麼的累積不到那個高度。這樣很奇怪？好像都是靠自己，所以我才覺得好像繞了很多路。
R-008-006	靠自己不是不行，也不會很奇怪，是會比較辛苦。
I-008-006	對，我是覺得滿辛苦的。我沒有一個導師還是什麼的感覺。
R-008-007	但如果這是你習慣的，那就可以啊，而且你似乎靠自己還是做到了不少事情嘛。
I-008-007	就覺得好像有點晚了呵呵。
R-008-008	我覺得晚不晚倒是還好耶，在我的經驗有很多人到三、四十歲還是在找，我反而是覺得有開始就是好的開始。
I-008-008	對對。
R-009-001	那在整個諮商輔導的過程裡面，在你這個階段，替代役這個階段，我們有安排諮商老師，那你覺得在這個諮商過程裡面，對你有沒有什麼幫助？因為你剛剛提到很多事情你都是靠自己的，可是你想要諮商，然後諮商了以後覺得對你有沒有幫助？
I-009-001	我覺得有，因為我覺得我還滿喜歡想東想西的，那有時候經過跟人家的對談，或者他引發我去回想一些事情的時候，我就會產生出一些新的想法，那我覺得諮商老師他們的專業可能就是引導我這個人吧，去發掘一些你可能沒有想過，或者去面對問題這樣，所以那時候跟他聊的時候也有稍微跟他釐清一下說，會有一些認識自己不同一面的那種感覺吧，因為他也是從我一些成長開始聊起，他會先聽我說，然後之後大概講一些段落之後，他會給我一些回饋意見，然後就會讓我可能看到一些比較思考還是什麼沒有注重到的一面，我覺得是有幫助的。
R-010-001	那你對我們役政署所提供的那個輔導機制，你大概有了解嗎？
I-010-001	輔導機制喔，輔導機制的話，我的了解好像是有幾次的輔導可以去找嘛，是沒有

	次數限制還是怎麼樣，因為就像我剛才講的，只要單位管理人覺得說他們的人力或業務不足的話，好像我就沒有辦法去了，那這部分的權益還是什麼的到底是要怎麼樣？因為其實我知道這個是要付錢的...
R-010-002	只是付錢也是我們付阿。
I-010-002	對阿，這是一個國家的資源，那我就不知道這個權益到底是役男權益呢？還是說我這個服役的義務優先於這個東西，然後反而沒有辦法...
R-010-003	當然在我們角度來看的話，我們會由諮商師來評估啦，你諮商了六次是不是還需要繼續來諮商，那諮商老師就會繼續評估是不是需要繼續來諮商。第二個當然是役男主動要求說要繼續諮商的話，那當然我們也不會有意見阿。對，所以如果其實你想要繼續諮商的話，你也可以在跟單位這邊溝通看看阿，那我們這邊也可以繼續幫你安排。因為最主要我們列管，應該是說我們安排諮商的話，最主要也是希望你們能得到幫助啦，而且也只有你在具替代役身分的時候，我們有辦法幫你協助這個部分，所以在這個時間裡面到底要不要結案，就是看諮商師，或是看你的意願，所以如果你真的還很想繼續諮商的話還是可以跟單位那邊在講一下，阿只要在跟我們科說就可以了。因為你剛剛提到說好像前面你的生活那些歷程他講比較多...
I-010-003	這好像是必然的吧，因為要互相了解還有信任他才可以提出實質的建議這樣，因為都不瞭解你這個人就直接說你是在幹嘛還什麼的，好像怪怪的，所以前面好像就是建立互信還有互相了解的過程。
R-010-004	所以你對我們輔導機制的了解好像就是說有做電腦適性測驗，在成功嶺有做諮商，還有到單位以後我們有做諮商。
I-010-004	對，我目前接觸到是這樣，不知道還有沒有，可以幫我說明一下。
R-010-005	就好像你退役以後，如果你們願意的話，我們可以幫你們轉去心理衛生中心，因為你退役以後就不具替代役身分了，如果說有需要繼續協助的話，那我們就可以轉到那邊去。
I-010-005	就出社會了嘛...要自己呵呵。
R-012-001	那在我們整個，在你這樣諮商輔導的整個過程裡面，因為你現在是在這邊服役，你剛剛講的本來在城中，又調到這邊來。那你覺得在這過程裡面，我們單位的管理人員對你有沒有什麼幫助？
I-012-001	你說服役這邊的管理人員？
R-012-002	對，就是說譬如你需要諮商的這件事情，他也要陪同你去諮商，那你覺得在這個過程裡面，他對你的幫助大嗎？
I-012-002	管理人員他就是陪我去諮商這樣。
R-012-003	啊有跟你聊過嗎？
I-012-003	我覺得還好耶，比較沒有什麼實質上的幫助啦，真的要講的話，因為他們...可能像役男也是來來去去吧，對阿，我不知道對他們來講是...是國家派給他們的...
R-012-004	他們申請的。
I-012-004	是一個可以用的雜工還是...對阿...其實有時候覺得他們真的會把役男的身分就覺得你就是要當兵，所以你做什麼做什麼是應該的，會覺得你身分上的不同，而不會真的是來幫他們做事或來幫國家做事，反而會覺得說...我覺得他們權力應該是國家賦予的，而不是他們自己的優越感。
R-012-005	那你可以大概談一下為什麼你那時候會從城中調到這邊來嗎？因為你不是調來這邊以後作息比較正常，你在城中那邊因為要排班作息比較不正常，你比較沒辦法適應嗎？

I-012-005	城中那邊是一些想法的差異吧，因為那個時候跟他們有一些像服勤時間或假別的差別，因為替代役不是自己有規定服勤時數嗎，那他們會用他們自己的東西套用在我們身上，我覺得是兩套標準，因為他們套用在我們身上的東西他們自己也達不到。就比如說像拿操行時數來講好了，像我們在外勤單位是要服那種值班或是待命那種，可能要火警還有救護的時候你才要出動，他們會覺得說你在待命的時候就不算值勤還上班，他們會覺得你要真的出去值勤才算上班，所以他們的想法會覺得你平常也沒事做啊，就輕鬆阿什麼的，但是我會覺得說你上班時間像你在待命，你就有一個責任在，那也算是服勤的上班時間，就是我們會有一些基本觀念上的不同。還有像我們不是規定一天的假是8小時嗎，但他們會覺得說你晚上睡覺時間是用24小時來算，可能在基礎這些管理上面有想法的不一樣，而且像替代役的管理規定又沒有訂那麼細，就變很多都是單位管理員他自己判斷，遇到這種就很容易觀念上會有點不合，那我是就這些意見有一些那個...
R-012-006	像管理的部分因為我們不是負責管理的部分，那我知道在管理的部分我們那邊好像也都有一定的規定耶。
I-012-006	對阿，但它並沒有訂很明確，就變成說有很多那種細項就會讓單位管理人就勤務來決定。
R-012-007	消防役好像有這樣的問題，因為你們有備勤，那這到底算不算備勤的那種情況...
I-012-008	對阿，阿說出來他們都覺得不算阿沒有超時，但是你在那個時間內一有事你就要衝出去，就代表說你身心都要準備，你並不是在一個放鬆的，而且他們有規定出勤時數阿，那表示你也有事情不能做啊，比如你洗澡時間還什麼的，你就不能隨意嘛，所以就覺得這應該不算是放假。所以是有一些基礎觀念不一樣啦，後剛好就有機會說如果你對外勤這個，因為我就跟他們討論一下，他們就覺得我想法比較多一點，比較不喜歡我這種想法比較多的，他就說那如果...
R-012-009	他就把你放回來這樣？
I-012-009	哈哈。
R-012-010	那你目前在檔案室的話還好嗎？
I-012-010	檔案室的話就是做一些文書工作啊，幫他們做一些掃描，如果就我個人來講的話我會覺得就是做一些雜工啦。
R-012-011	我們叫輔助性的工作，哈哈，因為主要業務也不可能請你們做。可能對你來講，以你這樣的經歷你可能會覺得很無聊，也是有可能啦。
I-012-011	對阿。
R-012-012	不過在這邊作息比那邊正常，應該有比較好一點嘛？
I-012-012	對阿，比較正常。
R-012-013	所以在這個過程裡面，管理人員就是純粹陪你去那邊，然後陪你回來，就是這個路程。
I-012-013	然後他們會跟我抱怨說他們人力不太夠，會施加壓力，他就說他們出去了以後，他們還有很多事情都沒辦法做，他會對我施加壓力。除此外相處應該還好啦，我們就只是一些管理規則，一些觀念比較不一樣，因為他們不太喜歡我拿規則來壓他們。
R-012-014	他們會希望你只要配合就好。那目前你在做這樣的工作基本上你還是有辦法配合他們的嘛？
I-012-014	嗯，在檔案室那邊嗎？
R-012-015	就還是說可以像一般上班那樣？
I-012-015	因為可以不用花腦筋阿。

R-012-016	所以基本上還不會造成一些困擾就對了。
I-012-016	對啦，畢竟現在是在服役的過程中啦，有一些不便的感覺好像是正常的。
R-012-017	畢竟不可能那麼自由嘛。
I-012-017	對阿，我很認份呵呵。
R-013-001	那你對我們役政署這樣的輔導機制，你有沒有什麼建議？因為我們也是希望說可以藉由你的建議，以後我們可以做精進，或是後面的學弟同樣有遇到這樣的情況，可以怎麼樣去協助。
I-013-001	像我剛剛講的吧，到底單位管理人跟役男的...就是這樣的影響要怎麼樣去處理？我覺得要讓役男知道說這個可能是他的權益還是說他需要配合單位怎麼樣？還是要居中去協調一個方式？我覺得要明確跟役男說明吧。但是這個在成功嶺如果你沒有特別填那個的話，其他人都不知道有這樣的機制，可能要自己去翻那個手冊還是什麼的才會知道，因為他們不會特別宣導阿，所以像一般役男的話可能比較不知道這個事情，那如果像我遇到的話，我就會對這部分比較困惑一點說到底是如果單位說他們這樣子派人出來有困難的話，那我要繼續做，我到底是有沒有什麼方法是可以折衷，或者是說我就要遷就他的意見，或者我可以堅持我的權益是他應該要照顧我、要陪我來。
R-013-002	所以就變成說你建議我們應該也可以再讓所有的役男知道我們有這樣的服務。
I-013-002	可是這樣會不會爆滿啊？
R-013-003	因為其實你們做電腦適性測驗的時候大概就已經有個底了，像有的人不願意誠實作答的話，像他是完全不想要做諮商的，那他就是不誠實作答，那從這邊我們就可以大概知道說如果你們是想要找到我們協助你們的話，那當然就是按照你實際的狀況去填寫，還有就是你剛剛講的還有一個輔導需求調查表啦，因為每一個梯次的役男很多嘛，那我們會知道狀況的，大概就是從輔導需求調查表、電腦適性測驗，那輔導需求調查表就是在你入營的時候請家長填寫的那張。那當然你這樣的時候可能就是說可能還要多加宣導，然後讓很多的役男，幾乎所有的役男都能夠知道說我們其實是有這樣的服務的，所以你是說有的人還是不知道是不是？
I-013-003	可能意見調查表可能就算是一種宣達了，我主要是想說這到底是，就是像我遇到這樣的情形該怎麼辦？像很多不同單位可能都會遇到這個樣子吧？單位那麼會覺得，其實反而單位那邊可能對役男的權益這些都不了解，他會覺得說阿你可能只是過來做事而已，那你提出這個他反而會覺得好麻煩，怎麼突然冒出一件事情，以前都沒有之類的，他會覺得說你是不是再找他麻煩，有些啦，有些可能會這樣想。
R-013-004	因為替代役的業務通常都不是他們主要的業務啦，他可能譬如說他可能負責這個業務，替代役業務是兼辦的，所以說他本來業務可能就已經很忙了，變得還得做我們替代役的業務。
I-013-004	所以變得說可能是不是要讓役男可以告知，還是說，因為這種上對下的關係，也很難跟他說什麼東西，因為變成說他講的大部分就要聽他的，很難說這個是役政署給我們的服務阿，他只要說一句他沒辦法或他沒辦法配合，你就不知道說我不是可以據理力爭說這是我的權益還是什麼可能要協調什麼時間他可以帶我去，還是就要接受說他不行了。
R-013-005	對阿，或者是說其實你是想去的，但是他真的很忙，我們可以把時間拉長阿，就是說不用那麼頻繁，把時間拉長，也是可以協調看看的。
I-013-005	可能是，我覺得啦，先用問卷篩選一次以後，再讓有做輔導的這些役男知道說他可能怎樣對他自己會比較好，也可以照顧到他這個諮商的需求，也可以跟單位管

	理人的關係也不至於說讓他誤會這樣子。所以今天你們做的第一階段的篩選之後可以對役男宣導一下，可能在成功嶺的時候代役男去的時候可以跟他說你以後下單位可以怎麼樣怎麼樣，因為其實那時候在成功嶺去輔導完，很多事情還不確定，因為替代役分發是以後專訓之後才會知道，就是那時候還是一個很不確定的狀態，所以很多事情在那時候講也不太清楚，因為你不知道說你到時候輔導的地方會很遠還是在旁邊，因為可能不同縣市有不同的狀況，就是可能，我不知道耶，可能役政署在流程上看可以在什麼時間點插進去對需要輔導的役男做這個說明，我覺得應該會讓役男可以了解一點，也好跟單位的人溝通這樣。
R-013-006	還滿好的建議，因為這個可能也是之前我們沒仔細去想過的。
I-013-006	因為我覺得這服務滿好的，只是說這個，我剛剛有講，我就是困惑這個到底役男是要堅持還是怎麼樣協調。
R-013-007	不過這部分也是要你們反應給我們，我們才會比較清楚啦，不然我們單看書面資料也想說諮商師評估是可以結案的。
I-013-007	對，很多東西不是只有報告才會出來的。
R-013-008	謝謝你的建議，滿好的。看你還有什麼東西想要跟我們說的，其實我們在大隊課的時候是有宣導的，但就像你說的在那個時間點其實是還沒有，頂多只能確定役別，還沒有辦法確定服勤單位，因為在成功嶺的階段一定是沒辦法，除非是家庭因素的役男啦，不然大部分都還沒辦法確定服勤單位阿，所以你說的那個部分我覺得可以再想想看。

受訪者 J

編號	內容
R-001-001	當初你第一次有心理上的困擾是在什麼時候？
J-001-001	好啦我直接講，我其實當初不是真的心理有問題才去那個，我當初一開始想法是在成功嶺那時候嘛，然後想要放風或幹嘛，然後就知道那是一個途徑，然後我自己為什麼後來會想要再轉介的原因是因為，應該怎麼講，我自己感覺是覺得這是一個可以運用的資源，然後嘗試看看，因為在外面也是你去諮商一次也是要錢嘛，我自己會本來有自己一些問題，想說問問看諮商師有沒有什麼解或是不一樣的想法。像我那時候的問題，我比較像是癮的東西。
R-001-002	癮？你說成癮的癮嗎？
J-001-002	可以說是酒癮阿，或是賭，我那時候自己的問題是賭博的賭，賭癮這樣子，所以說什麼時候開始的，從我一開始接觸那些東西的時候開始的。
R-001-003	那那是什麼時候？
J-001-003	什麼時候喔...高中就開始了吧，我們是玩那種運動彩券，然後後面會去玩到地下化的，就會接觸到組頭阿，我那時候想說想要藉由這個途徑問問看有沒有什麼解，就是有沒有辦法完全斷絕，或是說什麼訪法可以練習讓自己不要那麼誇張之類的，主要那時候是這樣子啦，然後大概六次完之後，我覺得是有些東西聽聽看他怎麼講。我的不是一開始本身就有的憂鬱症什麼的，算是後天後來去接觸的東西，然後想要了解，想要聽聽看他們怎麼說，或是有沒有什麼比較特別、有用的方法這樣子。
R-001-004	我好像也覺得賭博這件事情對你也是種困擾，因為你到後面會有種我也不想要去賭的...
J-001-004	成癮大概就是這種情況啦...

R-001-005	我不想這麼做，但我沒辦法控制我自己？
J-001-005	我是也沒有到那麼誇張啦，因為也是沒有負債過或什麼的，可能在一般來講也不到太大的輸，但在我那年紀來講也算滿大的，應該也是有負債十幾萬吧。
R-001-006	高中的時候？
J-001-006	沒有，是大學吧，那是後來慢慢就還掉或什麼的，現在是比較還好了。
R-003-001	那這件事情對你來說有什麼樣的影響嗎？可能會比較緊張在過你的生活啊或是說？
J-003-001	因為其實本身這個東西就是滿負面的，所以其實對生活的影響就是你可能會比較沒什麼自信吧。
R-003-002	什麼意思？
J-003-002	我也不會講耶，這感覺很奇怪，我的意思說，恩...這要怎麼講，這也滿難講的，反正他就不是一個正面的東西，你覺得講出來人家就會覺得你是「歹因仔」之類的這種感覺，你可能自己價值觀就覺得你好像在做什麼不好的事情一樣。
R-003-003	自己做錯了一件事情的感覺。
J-003-003	對阿，可是你又可能曾經在這個路面上贏過很多錢或什麼之類的。然後賭博這個東西你後來，我覺得不管是誰染上癮的啦，就是對生活會比較消極一點，比較沒有在生活的軌道上，這是我自己親身經驗的感覺。
R-003-004	你是說贏的時候會有這種感覺？
J-003-004	不管你輸贏啦，因為你在那個場域這樣子上上下下，刺激很強烈，可是回到平常生活，我就這樣講好了，一個例子，我今天一個月薪水賺三萬，可是如果我今天一天之內就把這個三萬塊薪水，一天之內我可以贏它兩三倍，然後又輸回去變負債，這樣一直上上下下上上下下，然後你再回到生活就會覺得步調變很慢，或者是覺得時間好像變很長之類的，就是不太一樣的感覺，會變比較消極一點，然後我那時候就一直在想說，我也在思考一件事如果當初我沒有去碰這一塊東西，我如果努力在自己的專業或事業上，會不會有不一樣或是什麼的，算是回去再檢討那一塊瘋狂的事之類的。
R-003-005	所以才想要透過諮商師這邊看看有沒有進一步的解決方式。
J-003-005	對，就是主要想要問問看，看他們有沒有可以解決的專業的東西。
R-002-001	所以除此之外還有其他的困擾嗎？對你來說。
J-002-001	這倒是還好耶，我覺得還有一些影響就是像我當初去選管理幹部的時候，它這個其實就好像也會被列入考量什麼的。
R-003-006	你是說去看心理諮商？
J-003-006	對，他們可能會覺得你是不是有問題，我自己覺得啦，會不會也是被列入評選的考量之類的。就我的意思是說，我的情況比較不是本身一開始就有這個完全沒辦法處理的困擾，然後我的心態就只是想要用這個資源而已，然後反而就會去影響到你服役的生活或什麼的或大家看你的眼光，其實是有趣啦，因為你一開始可能不適應這樣，覺得不公平或什麼的，可是就是社會觀感就是這樣子，這很難那個啦。
R-003-007	所以再給你選一次你會去用這個資源嗎？
J-003-007	我不知道耶，要看那時候的情況，這也很難講呀，因為你已經決定了，你也沒得回頭，不可逆嘛。
R-009-001	那諮商師對你來說他提供的協助對你有幫助嗎？
J-009-001	滿有限的，因為癮這個東西最終還是自己掌控的東西，他只能一直提供你建議或

	者是什麼方式，然後他有跟我講過啦，他有做過一個案子是酒癮的，好像沒有什麼賭博的賭癮，因為賭癮這個東西真的慘的時候最後應該是會死掉吧，人家討債或幹嘛的，或者是根本沒有機會找到賭金過來，酒的話可能比較還好啦，至少沒有生命危險，也是可能會有啦！
R-009-002	你說比較有限是可能最終還是需要把這個問題的責任歸在自己上。
J-009-002	當然，你就是你自己沒辦法控制所以你才會...對阿...
R-009-003	那諮商師跟你講的經驗對你有沒有什麼幫助？譬如說他跟你講的酒癮的經驗，對你有沒有幫助？
J-009-003	他有說過，基本上癮這種東西很難戒除，就是偶爾你回過頭來還是會癢阿，會想要玩一下，會想要喝一下，然後一喝又一發不可收拾，他就是可怕可怕在這邊。我那時候一開始會覺得人生沒有什麼東西不能走的，但其實後來你會發現有些東西你根本連踏都不要踏進去，會一直有後遺症你知道嗎，你今天忙可能就不會去想到這個，閒下來就喝一下、玩一下，然後又陷進去了，就是有這個風險，有這個因子在，然後他就有說其實他做過的案例沒有辦法完全戒除，其實很難。
R-009-004	那你聽到之後你怎麼想的？
J-009-004	我怎麼想的喔，我當然是覺得能控制就盡量控制阿，最終都還是要回到我自己啦，很難，因為我就算講他是諮商師好了，他也有他自己的人生要過啊，而且你想想看他每個 case 這樣子，他自己也是在瓜分他那個，他不可能整个人生都專注在你這個案例身上，而且我自己的感覺就是他們有自己的一個套路啦，算是主要是要讓你可以樂觀，然後積極起來的方式。
R-009-005	你還算是一個滿成熟的個案，對他們來說，我說你對那個諮商師來說是一個滿成熟的個案，你還會替他著想。
J-009-005	沒有啦，就多想一下就大概，應該是我去張老師那邊，我完了之後他就下一個客戶，下一個客戶這樣。我自己是想過要是我今天是諮商師，我自己要轉換，怎麼可能那麼快。
R-006-001	所以除了諮商師之外，你生活當中有沒有誰是你也在尋求這個方面的協助的？
J-006-001	沒有耶，因為基本上我爸媽他們算是那種拜拜拜的很瘋狂的，是道教什麼的，基本上就是自己去碰撞，然後你不要去尋死阿，你自己還是要走穩自己的步伐，就不要管爸媽是怎樣的。
R-006-002	你的意思是你爸媽在這件事情上面也沒辦法給你什麼協助，但你也不會給他們什麼擔心，是這樣嗎？
J-006-002	那時候算是有被他們救一點點，他們有幫我出個幾萬這樣...
R-006-003	你說在還那個賭債的時候嗎？
J-006-003	對阿，可是那個時候算是...因為基本上人家也是跟你講說賭博這種不要去救他什麼的，他會越來越慘，反正算是他們有幫忙出手一次，就有一次太誇張了。
R-006-004	那後來呢？
J-006-004	後來就慢慢還掉了，算是不會像以前玩那麼誇張了，但是偶爾還是會稍微玩一下。
R-006-005	所以你說你有一次玩得比較誇張，爸爸媽媽真的出手相救之後，你好像有一些自覺，所以你之後就玩得比較沒那麼誇張？
J-006-005	沒有啦，你看像股票來講，有一種玩法就像融資嘛，我那時候玩的是運動彩券那類的，然後他們所謂組頭他們底下用的是信用版的，信用版就很像融資，比如說我今天一個禮拜給你開三萬好了，可是你身上不一定有這個錢，他就先讓你玩三萬，然後一個禮拜完之後在跟你結算一次。然後我那時候真的很誇張，我玩那種地下的，然後玩一天八萬吧，就是你如果一週輸滿的話可以輸五十六萬吧，可是

	我那時候身上大概只有一兩萬塊吧，然後那時候我玩得很誇張，整天晚上都在那邊把它點滿阿，把它下滿，然後大概玩了半年吧，就是我還算會玩的，不然我就不會還在上面週旋，然後後來就覺得，反正就玩爆了嘛，變成負債十幾這樣，然後就停了。後來現在玩的就是你有多少錢玩多少這樣子，至少不會弄成負債，當然是也希望能夠控制到變成就人家講的投資，就是有原則地去有一個停損點。
R-004-001	那你怎麼做到這件事情的啊？你怎麼改變的？
J-004-001	那就是剛講的碰撞阿。
R-004-002	就是做了一次，阿結果不太對勁...
J-004-002	不是不太對勁，是很慘烈，大學的時候到處借錢，還跑去跟教授借錢耶，誇張耶，現在回想起來還是覺得很誇張，對阿，人生有過那麼一段是這樣，我覺得發生在人生前段是好的，後段可能就家破人亡了，就那個金額大小的話。
R-004-003	可以玩的額度又更高了。
J-004-003	就你那個一破，一負債，假設你身邊還有家人的話你是怎麼辦？你那個洞是，我至少現在這個時候還是自己一個人，沒有牽扯到身邊的...有啦牽扯到爸媽出來救一下。
R-004-004	但我感覺起來你還是一個對自己負責的人耶，就是你還是有在這些事情裡面去找說...
J-004-004	其實那時候有幾度想說要跑路之類的，哈哈，有很多奇怪的想法會衝出來。
R-004-005	那你選擇...
J-004-005	我覺得也不是選擇的問題，你那時候搞不好，你在跟人家拖的時候人家搞不好就給你砍下去了也有可能，只是你運氣好一點而已，你有解決掉這樣。呵呵，很奇怪吧？
R-004-006	恩...不會很奇怪啊，你指的奇怪是什麼？
J-004-006	不知道耶，因為感覺像我這樣的也不多啦，而且人家以前都在說我通常賭，然後菸酒那些，就是會牽扯在一起，可是其實我只有碰賭而已，我也不菸不酒什麼的，也就是滿奇怪的。
R-004-007	當初會接觸是因為朋友帶你進去...
J-004-007	我不算被拉，我是自己想賺錢，然後我們家家境也是很不好啊，那時候我媽她算是拜拜拜到她不工作，然後學費可能要你想辦法，然後我爸他算是他自己跟那個宮裡面有一些官司問題，變的是他也不能離開，然後他那時候算是去當人家經理的人頭戶，反正就出問題了，就要一直跑法庭了，然後那個情況下我又不能助貸，我不能助學貸款，因為他的位置是經理，他的所得超過可以貸的那個規定這樣，那時候我覺得我比較不爽的是，這學費這東西你們沒幫我出到，那至少你們要幫我把這筆錢借出來，當然我的暑假寒假都是一直在打工啦，我就是賺生活費還有賺學費，只是後來回想起來覺得，如果...其實當初也有不要去碰那塊的解決方法，因為我自己本身我以前是，我是體保生，我的專長是游泳，所以我如果是去教游泳的話，拚一點的話一個暑假要 handle 上下學期的學費其實還可以，因為就是念國立的這樣，只是我那時候算是走另外一個路線，我邊站救生然後我邊玩那個，比較投機啦。
R-004-008	不過就像你講的是個碰撞啦，因為你沒有撞出那次你也不知道說...
J-004-008	其實我這樣上上下下好幾次，我其實已經七八次了從高中到現在，大贏大輸大贏大輸，一直想要攻破這個人家說十賭九輸的這種道理之類的，可是實際上就是很難啦，人總是貪心。
R-004-009	那你在戒的過程中，除了去找諮商師談，就是現在這個時間去找諮商師談，那其

	他你周遭的人有給你什麼樣的協助嗎？
J-004-009	這種東西要怎麼協助啊？
R-004-010	所以我們還是覺得說我還是自己去試試看，我自己去克制我自己。
J-004-010	因為你這個做法就是在麻煩別人阿，而且照理說，說真的這關他屁事啊。我那時候有在想的就借我至少不要跟太多人吧，不要讓太多人知道這丟臉的事。
R-004-011	那你在這樣子戒賭的過程當中，總是會有一些阻礙跟挫折，就發現說我怎麼還是碰了，我怎麼還是控制不了我自己...
J-004-011	當然已經洗禮過好幾次了啦。
R-004-012	那這樣子心情上面的起起伏伏你都怎麼樣子去抒發？
J-004-012	抒發...反正我本來就體保生啊，就運動啊或幹嘛，用比較健康的方式。
R-004-013	那有可能把那種不舒服的心情或感覺找人家吐訴嗎？
J-004-013	還是會講啦，可是講起來，那種東西你要自己走過才會知道那種感覺啦，你跟人家講人家也只是傾聽你而已，他不是沒辦法提供，他沒辦法感受到你真的發生的那種感受。
R-004-014	沒辦法貼近你的感受？
J-004-014	他能貼近，但他就沒發生過嘛，你可能講了幾個，後來也覺得沒有什麼需要去講的，就是一個過程嘛。
R-007-001	那你在選擇賭博的這件事情時，周遭的人知道嗎？除了你爸媽，因為他們後來有要幫你還那個債嘛，那你的朋友呢？同學呢？
J-007-001	疏遠的會居多吧，贏的時候會來跟你吃紅，輸的時候就...酒肉朋友嘛。
R-007-002	那他們也知道你在賭，那他們自己的想法是有跟你一起賭嗎？還是？
J-007-002	沒有，因為那時候隊上算是，我應該算是滿糟糕的吧，就是晨操也不去啊，就在那邊看球賽還幹嘛的，變得大家應該也是不爽吧，可是還好啦這種事情，那時候代價也是重考嘛，然後後來重考一間不用重考就可以考上的學校，就是後來也是，我有撐過來啦，不過就會回想如果當初不這樣的話會不會比較好？其實我覺得像賭這個東西，大家聽起來會覺得負面觀感居多啦，可是也會有好的影響自己知道這樣，可是通常你如果假設，就像人家講的嘛，你做九件好事也不會，大家只會記得你做壞的那件，不會去記得其他好的。
R-007-003	那是這樣子的一個觀念，讓你也想說想要把它戒掉嗎？
J-007-003	那時候有這個想法。
R-007-004	比如說爸媽有資助你一些錢，在你很辛苦的時候，那你朋友呢？
J-007-004	朋友有借的到錢的啦，協助這個問題是在，你其實都懂都知道，你還是下去了，但是旁人講了什麼，你懂嗎，就是你自己的問題啊。
R-007-005	因為有一些人在戒掉一些事情的時候可能會透過別人的協助，比如說我就是跟他們約定說，如果我再去賭的話那你們要給我什麼樣的懲罰，比如透過這樣的方式，就是你有運用這樣的方式嗎？運用你的社會資源然後來協助你戒掉賭的這件事情。
J-007-005	我覺得這種東西不要去麻煩別人啦，我覺得我自己覺得，這本來就是你自己的問題。
R-008-001	所以在你周遭的人當中，哪一個人是當你有事情的時候你會想跟他講的，一個很重要很重要的人，那個人是誰？
J-008-001	基本上我覺得沒有誰是可以信任的耶...
R-008-002	真的？包括爸爸、媽媽、家人？

J-008-002	我就說其實當初那個狀況是他們因為宮裡面那個事情害我沒辦法助學貸款，給他們出去講的都是我變壞啦、出去外面賭博，那我就覺得哇，你都不講你自己的部分，還要等到我後續再去補救名聲這個東西，我想說阿你還是我父母嗎？
R-008-003	你應該也滿不平的吧？
J-008-003	因為我覺得你都這樣做了，那後續至少道個歉吧，阿也沒有阿，大人就這樣子，他們真的很難，你要他們認錯真的很難，你看最近輔大那個事件。
R-008-004	你是說權威的人...
J-008-004	也不要說權威的人，在台灣來講他只要是上輩的，基本上你就是要給予他一點尊重啦，沒有什麼討論空間啦，除非你在這個位置上，或是在更他之上，台灣的生態就是這樣子阿。
R-008-005	很不容易啦...
J-008-005	對阿，你看輔大那個案子，那個被性侵的人都已經破碎成這樣了，還要一直去講這件事情，對我來講可能有些人承受不住吧。
R-003-008	我剛剛在跟你談的感覺，我有一種感覺是，你好像更比別人能夠理解一些不舒服的人的心境喔？
J-003-008	是可以啦。
R-003-009	因為你自己也有一些碰撞。
J-003-009	也比較心細一點，太敏感了我覺得，後來發生一些事情之後，大學的時候大一那時候念運動競技嘛，後來我轉系轉到傳播，反正轉系轉也滿累的，就變成邊緣人，也算有被排擠過，那時候算是雙重啦。像我們傳播系要拍片還幹嘛的不是通常都要組員嗎，那我也沒什麼組員，然後自己硬拍完應交件這樣，後面也還是順利畢業，沒有延畢這樣。就是最後大四就很拚，拍片什麼的全部要自己生出來。
R-003-010	那段日子對你來說有什麼影響嗎？
J-003-010	什麼影響喔？我也不知道該怎麼講耶，經歷了跟別人不一樣的前段人生吧。
R-003-011	很不容易。
J-003-011	而且我覺得結果不算差啦，目前這樣看下來。
R-003-012	我覺得現在稍微小結你剛剛講的那些事情，我覺得你的經驗一定跟很多人不一樣，跟你周遭，或是像我們，你的經驗一定跟我們很不一樣，然後你有很多需要你自己去努力才能夠做到的事情，因為你的資源很少，比如說你家裡的資源，或是你轉系之後同儕的資源也比較少，可是你好像都努力地在想辦法去得到一樣的結果，但其實對你來說是非常辛苦的。
J-003-012	可是你又會反思說，如果不踏上這條路會不會更好？我既然這樣我都可以撐過來了，那我當初如果全神貫注在我應該要或者是大家認為要努力的事情上，會不會有更好的結果？後來為什麼想要去諮商，就是想去檢討這件事情。
R-003-013	那有得到你要的答案了嗎？
J-003-013	就也還是...對阿...就像你看賭博，或是投資股票這種事情，也就是滿結果論的，大概成敗就看你最後是贏還是虧。
R-009-006	所以你說這句的意思是說，那個諮商對你來說也要看你的結果怎麼樣才知道諮商有沒有效，是這樣嗎？
J-009-006	基本上我現在這個當下，我覺得去諮商這個就是去聽一個說法，我不會去把它視為什麼衣鉢，我的心態是這樣，我都會各方多聽，能聽到不同種的聲音是最好的，各種不同的都好，然後自己再去整理，挑自己需要的、可用的起來用。
R-009-007	所以它的幫助是可以傳遞一些...

J-009-007	因為我以前沒有用過這個途徑，我想說我服役了之後，剛好有這個，不用花錢，對我來說是個資源，也有人覺得我是在浪費資源，明明就沒有到那麼需要，當然是因為我也沒跟人家講賭博這件事情，後來大學之後的比較少人知道我有玩吧，就自己偶爾而已啦。現在不可能玩到很誇張啦，基本上我覺得要出社會這種事情還滿忌諱的，你真的要玩要有停損點。
R-009-008	滿好的阿，你現在會有這樣的觀念，也是你之前有碰撞過嘛。
J-009-008	對阿，我比較算是忠於自我吧，我不會太親近別人，那你就自己去碰撞吧，自己撞過一遍就知道會怎樣了。
R-009-009	那也表示你很勇敢於碰撞阿，有些人就很害怕碰撞，連踏出去都不敢踏出去啊。
J-009-009	是有些事情真的必須要嘗試的。
R-009-010	所以這樣一個生活或人生的模式對你來說，你還適應啦？
J-009-010	還 handle 的住啦。
R-010-001	你對我們役政署輔導科這邊提供的服務，你了解到多少，或說你有怎麼樣的了解嗎？
J-010-001	什麼樣的了解...就是給一個抒發管道吧，算是充電站嗎？
R-010-002	你知道我們提供給役男什麼樣的服務嗎？在心理諮商輔導這塊。比如說就你經驗來講，你從你新訓，然後專訓，到現在下單位，你了解到我們有哪些服務嗎？
J-010-002	沒有特別去想，其實。
R-010-003	比如說一開始你要進來新訓時，應該有請你的爸爸媽媽填寫一張輔導需求調查表，然後你要再拿那張表到你們中隊交，你有印象嗎？
J-010-003	你說一開始，最起頭的時候？有有有。
R-010-004	然後在成功嶺新訓的時候有做一次電腦的測驗，然後在成功嶺的時候也因為你的調查表或是電腦測驗，有將你...
J-010-004	約談。
R-010-005	去做一次諮商嘛。
J-010-005	所以你是想問說這樣的作法...
R-010-006	最主要也是想問說，想了解到你了解到了什麼。
J-010-006	像我覺得，你在服役中做那個，就會有像我這種想法的，就是放風阿，故意...沒有阿，因為那時候去的時候隊長他們就很明顯阿，你要諮商前，跟你前面那些服役的時候態度轉變很大，就我們去電腦測驗前就我們現在開始來講笑話阿，我想說你想幹嘛，就很明顯知道這個測驗結果會影響到，他們自己也很麻煩還要帶你去諮商，阿就是你智商高一點你就看的出來了。
R-010-007	等一下，你是說你們要去做測驗之前他們講笑話給你們聽嗎？
J-010-007	對阿，他們就說現在誰有笑話，可以加分什麼的。
R-010-008	為了要讓你們輕鬆一點？
J-010-008	對對，就太明顯了啦。
R-010-009	但你還是騙過他們了阿，哈哈。
J-010-009	我沒有騙過他們啦，就是純粹我就是放風這樣。我覺得中途做那個諮商就是，要篩到你們要的人可能...有點難啦，就是你們可能濾的到你們要的，可是也會參雜一些像我們這種的純粹要放風的人。
R-010-010	那你覺得這樣幾個步驟，幾個流程，包括一個問卷、一個電腦的測驗、一個諮商，以及你現在做的好幾次的諮商，你覺得哪個部分對你來說是比較有幫助的？
J-010-010	我覺得諮商這個東西要在...不要那麼高壓的時候吧，基本上我覺得在成功嶺裡面

	的作用就是稍微舒緩而已，你真的要去解決問題絕對不是在那個時間點，一定是你下單位之後的，我覺得強度或重點應該是要放在服役之後的這個，你在新訓的時候大家都高壓，每天都在喊口號阿，你就是一直往前，你也沒時間思考或幹嘛的。
R-010-011	可能那時候聽到的建議或回饋也很難進去到你的思考。
J-010-011	怎麼可能進去，你又回去也是回到中隊裡面阿，你還是要照著...對阿。
R-010-012	你現在下單位諮商的時候都是去哪裡啊？都是去大直嗎？
J-010-012	我去新莊張老師。
R-012-001	那也是你的管理人員帶你去的嗎？
J-012-001	像通常都是科員或是管理幹部。
R-012-002	那他們管理人員或幹部，對你想要談的議題有什麼樣的幫助嗎？
J-012-002	沒有阿，不會讓管理人員他們知道，我有說因為這種事情滿負面的。
R-012-003	那他們也不會好奇是你去談了什麼事情？
J-012-003	這就好像你是同性戀，你不會想讓人知道，有點雷同，但不太一樣。但我也是覺得同性戀在這個世界上也是活得滿痛苦的，非常之痛苦，就我身邊也有很多他也不講說他是，就有受傷過吧。
R-012-004	你很能感受別人的難處耶，你是個很有同理心的人耶，從剛剛到現在，我覺得你好像很能夠去體會別人的難處，滿難得的。
J-012-004	這樣會嗎？因為你自己有在低點過，你當然會比較能看得出這些東西。
R-012-005	但也會讓你變得比較溫柔。
J-012-005	大概吧，我也不知道，哈哈。
R-012-006	所以你說管理幹部或管理人員帶你們去的過程當中有給你怎麼樣的協助嗎？對你來說。
J-012-006	沒有耶，我覺得像文化局這樣的單位，他們也是，因為我自己也是聽到一些八卦啦。因為就像我那時候在選管幹的時候，我覺得諮商這件事情好像有影響，當然我那時候也有做錯一些事情，在不對的時間點做錯事。
R-012-007	業務上的事情是嗎？
J-012-007	對阿，就那時候好像提早下去吃飯，然後就被講，然後就被拱出去了這樣，然後我就沒有上。現在服役其實...也是滿多事情的，也是現在快退了所以感覺還好，比較適應了，就很奇怪啊。
R-012-008	所以你感覺他們給你的協助就只是陪你去，然後陪你回來這樣？
J-012-008	他的態度就也是，像是，怎麼講，就我們在他底下，好好的就好了，他們也還是公務員阿。
R-012-009	你希望他們能夠做什麼事情嗎？對你來說你有希望他們能夠協助你做什麼嗎？
J-012-009	頂多就是業務量不要那麼大吧。
R-012-010	你是說因為你還要去諮商，所以希望你的業務量可以減少一點嗎？
J-012-010	可是其實這件事情...如果真的要講，可能要從我從一開始到現在耶。
R-012-011	可是這些事情跟你去做諮商是有關係的嗎？
J-012-011	可能稍微有影響吧，我就有講說可能做諮商這個事情他們可能會覺得我是隨時會有狀況的人，而因此不選我。我就先講好了，這整件事情就是他們要選一個電影背景的人，但他們不知道我也拍過電影，然後我的心態就是他們就是選錯人了，然後可能今天這部片子可能一個人去處理就處理得起來，但因為們兩個當管幹，因為片子下來都是銜接到管幹手上就分配下來，他們兩個因為不會，就在找一大

	堆人，然後我覺得就是他們很狗啦。
R-012-012	是他們能力沒有那麼強，但他們卻是管幹，是這樣嗎？
J-012-012	算是...他們拿了他們不該拿的，但這種事情應該在社會上滿常見的吧，我算是第一次見識啦，就是可以沒有那個能耐但坐那個位置，可是雖然也才一年啦，然後認知到的是口才差滿多的。
R-012-013	你是說他們的口才比較...？
J-012-013	他們那時候一個口語傳播吧，好像又辯論社，然後一個戲劇系，他當過演員可是他不會拍片，可是主任就覺得會當演員就是會拍片，可是基本上我就說他們根本不知道這個專業是什麼，要看什麼才可以選到他們要的人。然後反正當管理幹部基本上就不用做什麼事，除了跟役男之間當溝通橋樑這樣子，你有事情就派下去給其他人做，當然他們也有他們要承受的壓力啦，但是相較起來一直在做事的是底下的人，因為我們那時候人剩沒多少，四、五個吧，就變的是我們一個人要多重業務，可其實也是還好啦，他不會要你們做那種，好吧拍片這種事情已經是超出輔助性勤務的這個範圍，可是只是我覺得我心甘情願，然後他們前面的學長就是，這個也不算是不成文的規定，就是他們就是幫忙他們做主視覺或幫他們做，拍片這種事情已經超出輔助性勤務了，所以就用榮譽假來做交換，只是現在他們變得比較像是主任又不想要我們休退太早，然後又要我們拍片，然後還要文字科掃描的，業務什麼的，就是一下子...
R-012-014	所以你最近比較忙？
J-012-014	最近還好了，因為學弟進來了，就變學弟他們在掃了，而且說真的，基本上他們也不能要求我們的進度吧，是嗎？比如說我想今天在做這個掃描的業務嘛，我們只要在上班時間持續在做這件事情就可以了，可是今天他不應該設定一個目標要去達成，可是他們就會一直施壓下來，而且他們的做法是隨著局長在變動的，今天局長要弄文字科的東西，他們就急著要用文字科的東西，先把他處理起來；今天要求拍片的東西，他們就大家一起去拍片，就有點這樣子，那走起來為什麼會亂，就是因為他們也不知道誰會什麼事情。
R-012-015	這可能真的是社會的縮影喔，呵呵。
J-012-015	而且他們的人員也一直在流動阿。
R-012-016	對他們也...如果你比較靜下心來，或你之後離開這個環境嘗試看看用你的同理心去同理他們的處境，你可能就會比較釋懷一點。
J-012-016	恩...
R-012-017	他們一定也有他們的難處，當然對你來說，你現在的狀態一定也很不容易啦，或說你之前也很不舒服，會有一種很不公平，或有一種被壓榨，或有一種怎麼會這樣子的各種疑問的感覺。
J-012-017	對阿，那個時候也是差點要爆掉了吧，就好比講，拿我的游泳專業來講，我們今天已經游十幾二十年了，你看到一個可能剛學會蝶仰蛙式，他就是剛學會當下的那個成就感，去跟你講他多會，這個工作應該要怎麼樣怎麼樣，可是你就會覺得...哇...哈哈。我們當然平常的時候，大家是平輩的時候，就當笑話在看，可是今天不對喔，他變成你的上司了，你就會很難受你知道嗎，你就會覺得你今天講的建議是建議嗎？你到底會不會拍阿？你想要衝出這句話但是你不能講，而且你又是在服役的身分，所以你就是很悶這樣。
R-012-018	那你不能給建議嗎？
J-012-018	通常這在我們體育界就是直接打臉，你不用講那麼多話我們下來比一趟，不會有什麼建議啦，因為你沒有到那個sense，你就閉嘴。為什麼我要給他建議阿，你連

	那個sense都沒有，我給你建議有用嗎？懂那個概念嗎？就好像今天我講游泳，自由式，他們一開始可能理解手要伸直，可是明明曲臂比較快，阿他就沒有練到那個程度，你跟他講曲臂要幹嘛，不用講啊，你就繼續磨嘛，你學下去你就知道為什麼了。因為游泳這種東西很多都很細微，你為了減少阻力，很多東西都很細微，很細微在調整，還要看你的體型、肩膀，反正你就是人一直往前嘛，通通都是阻水的，所以你要讓自己不阻水，可是這跟新手講這個幹嘛？就是你跟他講這些，一方面他的身體體能沒辦法到這個程度，講了然後似懂非懂，就是還沒有那個動能去理解到這個東西。
R-012-019	所以你還是在發揮你的同理心，你還是站在他的立場在想說你要怎麼跟他說。
J-012-019	我現在原則上就是很不爽的時候就閉嘴，就笑笑地跟他說”好像沒有人這樣拍”，可是都快爆炸了你知不知道嗎？唉算了，反正也才一年。
R-012-020	可是你還是把它做完了阿。
J-012-020	阿就是沒辦法啊，不然要怎麼樣，就爆炸然後被送回輔導中是不是？
R-012-021	輔導中是我們管的，如果被送來在跟我們說一聲，哈哈。
J-012-021	不要，我都快退伍了，平安就好。不過我後來心境上比較還好的原因是我跟學弟額外去報了一個比賽，然後拿金獎這樣，就勞工局辦的，然後最近11月初要頒獎，其實這件事情我本來也不想要太高調，我還怕說去影響到他們，因為要選會拍片的，結果怎麼他們沒有得獎，然後還選他們，可是最後為什麼沒辦法是那個時候勞工局的公關公司，他有負責文化局的案子，然後一上來就說恭喜我們，結果現在全世界的人知道了，現在可能還要請客要幹嘛的。
R-012-022	那你說比較釋懷是因為你的能力好像有被肯定嗎？
J-012-022	不是，因為我當初想要當管理幹部是想要那筆錢，多那一個月多六千塊，會比較好生活，那我現在這筆錢算補到了，因為勞工局是金獎。
R-012-023	那個有獎金喔？
J-012-023	八萬，我跟學弟分，其實扣下來大概一人三萬六吧。
R-012-024	你好厲害喔！
J-012-024	也沒有啦，如果當初選上管理幹部的話，我也不會去比這個吧，所以其實也很難講啦，所以你也不用太快覺得這個時間點你很衰，有些東西把時間拉長了，該給你的就給你了，你有那個能耐的話。
R-012-025	滿好的阿，重點是你有那個能耐，有時候環境不一定那麼理想。
J-012-025	口才是第一關，滿重要的，但也不是說你沒有口才就是你完全就是沒有機會或什麼的。
R-013-001	最後一個問題啊，主要是希望了解一下你對役政署輔導科這邊提供的這些服務有什麼建議嗎？也是想說你經過了快一年的時間，你接受了心理諮商服務，你覺得有什麼樣的心得？
J-013-001	我覺得，我看的到的部分，因為我沒有特別去想對輔導有什麼意見或什麼的，其實當初在中隊那個時候睡我下鋪那個好像也有去輔導，有些人去輔導，有些人就是他智商有點高過頭了，他有一些會覺得諮商這個東西是他根本不知道我要什麼，有些人是這種心態吧，然後我的感覺啦，我覺得比較能講的就是，可能要先跟那種長官之類的，讓他們知道役男他的狀況是屬於真的需要處理，就是我覺得是說想要去避免掉他們覺得我們是有問題的這種事情。
R-013-002	你說是汙名化的部分嗎？被貼標籤這樣。
J-013-002	對，貼標籤這個事情可能可以稍微，如果你們有什麼想法或方式去讓他們知道一下之類的，不要去影響到他服役的權益，我覺得這一點，我被影響到的就只有這

	一點而已，其他的我覺得都還可以啦。
R-013-003	那諮商師那邊你在跟他談，你覺得他都有盡他的責任，或是說你覺得他是一個不適任的心理師或諮商師？
J-013-003	並不會，其實眼淚出來的時機也滿好的，他那個是練過的嗎還是？真的有感同身受嗎？
R-013-004	你談什麼讓他流眼淚？
J-013-004	不知道耶，他可能跟他的自身經驗做連結。
R-013-005	那你有流眼淚嗎在那個當下？
J-013-005	他啦不是我，他說他看到我會想到他之前怎樣怎樣的，反正是可以感覺出來有一個套路的啦，聊聊總是好，沒有不好呀，講出來也是好，就算沒幫助但至少也是稍微紓壓。
R-013-006	或許還有達到一些整理的效果啦，整理自己的經驗、自己的思緒、自己的感覺跟想法。
J-013-006	會有一些不錯的建議，就我聽說像不知道諮商師還什麼的，是國外才有的，心理醫生是不是？
R-013-007	應該是說你現在去做的他們是諮商心理師，那台灣還有另外一個專業是臨床心理師，像這兩個專業都不是心理醫生，台灣沒有心理醫生，台灣叫做精神科醫師，那精神科醫師就是開藥，透過生理或是藥理去解決你的問題，那兩個心理師都是透過心理學的方法去解決你的問題，那國外其實也沒有心理醫師啦，那都是電影，只是他們叫做doctor，我們才翻譯成醫師，因為doctor就是醫師，但其實西凜師的doctor是說他們唸到博士學位，反正就是一些翻譯的問所以會讓我們覺得好像是心理醫師，那其實國外的那些人，就是精神科醫師跟心理師，都是跟台灣一樣的。
J-013-007	就做一樣的事情，但名目不同？
R-013-008	他們也沒有名目不同，是我們這邊翻譯翻得不一樣，我們把他們翻譯成心理醫師，但其實沒有這個翻譯。
J-013-008	像看心理醫師這種東西好像滿貴的。
R-013-009	現在還是很貴阿，只是因為你現在在這邊是不用付錢的。
J-013-009	好像聽說一次要一千二啊？
R-013-010	是阿。所以剛剛聽到你給我們的建議是，對阿，那個汗名的部分真的是滿重要的，那我覺得那個部分，如果真的有什麼方式的話，我現在能想到的就是那些管理人員也是需要一些衛教啦，因為就像我們已經在這個領域所以我們就不會覺得說，就是心理困擾這件事情就是很正常很自然的事情，去找人家聊聊或找專業的協助，就好像我感冒要去看醫生一樣，可是的確對於沒有在這個領域裡面走過或是不了解的人就會覺得說那這人就是危險分子，你們是不是有什麼樣的問題。
J-013-010	會突然爆炸，我是快爆炸了但還不會爆炸。
R-013-011	對對對，但你還是在情緒控管上面或做業務上面都還是滿適應的阿，你也不會因為去看心理師就變成他們標籤化的那樣有問題的人，你就不是。
J-013-011	對，後續當然就是改觀了，但前面一開始管幹就沒拿到了，已成定局，就也是不可逆阿。
R-013-012	當然我不確定他們在選管幹會不會有其他條件，但我覺得你的感覺也是一個很真實的，就是對他們來說他們真的有可能因為...
J-013-012	最一開始一定是有列入考量啦，當然我也在那個時間點做了不能做的事，提前下去吃飯這種事。

R-013-013	就都有可能。
J-013-013	對阿，綜合考量之下，反正沒差啦，後面那錢有補回來就好了。
R-013-014	那我們快要結束了，那你有什麼樣的問題想要再聊聊的嗎？
J-013-014	好像還好。

附錄六 心理困擾替代役役男服勤單位管理人員焦點團

體訪談大綱

- 一、管理人員認為替代役役男產生心理困擾之因素為何？
- 二、管理人員對於本署建置替代役役男心理諮商輔導機制的內容認知為何？
- 三、心理諮商列管役男到諮商機構進行諮商輔導的情形、效用與困難之處為何？
- 四、平時管理人員對於心理諮商列管役男關懷輔導措施與狀況為何？
- 五、心理諮商列管役男在日常生活、工作表現與服勤管理上的情形為何？
- 六、管理人員對於本署建置替代役役男心理諮商輔導機制的建議為何？

附錄七 焦點團體訪談同意書

您好：

我們是內政部役政署替代役役男諮商輔導工作成員，本署為關心役男身心狀況及瞭解其接受輔導之看法，正展開替代役役男心理困擾因素與諮商輔導成效之研究。希望您能提供自身經驗意見，讓我們對役男諮商輔導相關工作有更完整的了解，俾利本署檢視輔導機制，以對未來役男諮商輔導工作有所助益。

本焦點團體時間約為 90-120 分鐘，為了研究上資料的蒐集及分析，希望您能同意於討論過程中錄音。錄音的內容僅作為研究上的分析、編碼及因素歸類之用。基於保護受訪者的隱私，在研究資料有涉及訪談人的姓名及可辨識資格的單位或名稱，一律予以編號統稱。希望您能提供您的寶貴經驗，提供我們學習。

訪談過程中，如您有疑義之處均可提出問題，也可中途退出，不受研究之拘束，所有的訪談資料（書面及錄音資料）將會一併歸還。若您有任何訪談的建議，也歡迎您不吝指教，誠摯邀請您共同參與本研究。

本人已充分了解研究者的研究意義及目的，並同意接受訪談及讓研究者使用訪談資料，以作為研究之用。

受訪者：_____ 日期：_____

內政部役政署 輔導科
連絡電話：049-2394355

附錄八 焦點團體訪談紀錄

焦點團體訪談紀錄（第一場）

時間：105 年 8 月 30 日（星期二）上午 9 點 30 分至 11 點 30 分

地點：內政部役政署第 1 辦公室 2 樓會議室

主持人：內政部役政署管理組輔導科黃千佑科長

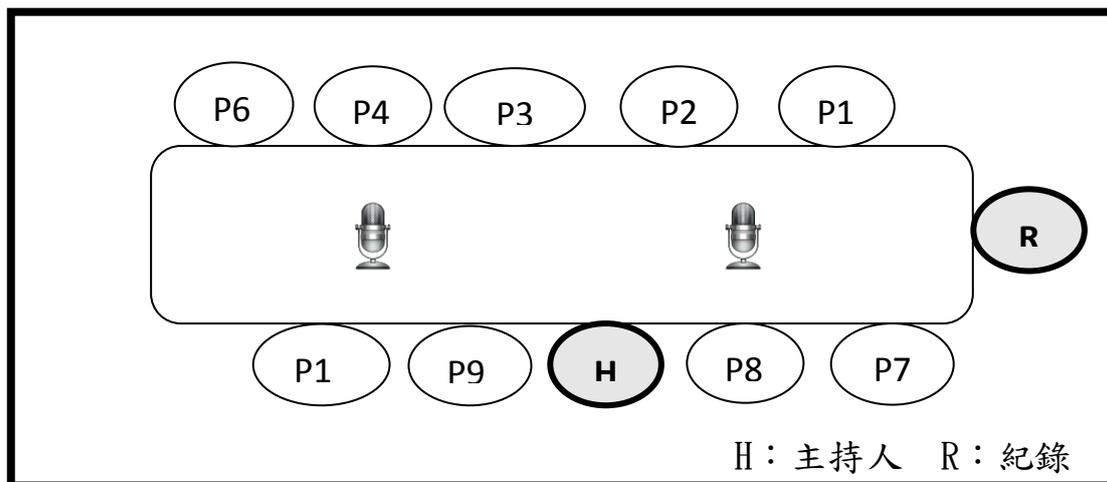
記錄者：王嘉鵬

協助員：王辭清

參加人員：替代役心理困擾列管役男服勤單位管理人員

編碼	單位	職稱
P1	交通部民用航空局臺中航空站	主任航務員
P2	臺南榮譽國民之家	人事管理員
P3	法務部矯正署彰化監獄	管理員
P4	法務部矯正署苗栗看守所	管理員
P5	新竹縣石光國民中學	教導主任
P6	苗栗縣政府文化觀光局	約僱人員
P7	雲林縣政府民政處	科員
P8	嘉義市政府社會處	約僱人員
P9	臺中市政府大里區公所	課員
P10	臺南市政府永康區公所	課員

場地布置/人員位置：



題目	1.管理人員認為替代役役男產生心理困擾之因素為何？
發言編號	發言紀錄
P1	<p>服務的地點是在那個.....台中捷運站，然後台中這個，這邊的話是有兩種的替代役男，一種是環保役，一種是消防役，但是基本上都是一起管理，那因為消防的一些關係喔！消防役的話他們作息就比較不像是那種像上班制朝九晚五，他們都要待命時間比較長，就像外面的是消防單位差不多，所以就是其實有些替代役男剛下來的時候會覺得輪班形式，上班形式好像還是很不適應，那我們目前來講的話在心理上面對我的役男做一個觀察，就是.....我是覺得說.....當兵喔！像我們以前真的，我們以前當兵就是直接進去就是 24 小時啊！然後放假的話，那個時候還是一個禮拜放一天，兩個禮拜放三天這樣子，可是他們來我就是覺得：奇怪！現在雖然是.....好像是在服替代役也是.....他覺得他應該像是上班一樣，就是假設九點來中午還可以休息，下午五點就下班了這樣子，所以說他可能在我們的服務的.....服務的型態上面，也就是說我們服勤的時間跟他的認知上有些落差，那所以說剛開始來時候心裡其實他有些適應上的狀況，那現在目前我跟他講比較不會，然後再加上他有些同儕那其實.....目前狀況有比較好，那我們役男役期其實很短，他們其實已經快要結束，所以說其實對他來講，他覺得說好像.....都已經過了一半了，剩下四分之三了，剩下就好好過就好了，到目前來講的話，狀況就比較好，這是我這邊遇到的狀況。但是他有被列管。</p>
P2	<p>我是那個台南榮家的人事管理，我們這個役男他的背景，他是念東華大學心理諮商系的研究所，然後來得時候跟他談，最主要他崇拜的對象叫做鄭捷(科長:感覺很可怕。)然後他就是說出了什麼事那死了也沒有什麼了不起，那我是擔心他的自己本身自己現象跟他傷，所以他在成功嶺轉過來的時候就做追蹤了解，那我現在比較困擾的是.....因為他跟諮商師的談話這樣子，已經密集到一星期去三次了再加上星期就六次了，那我不曉得他談到什麼請況，所以我想要做旁邊的事...也是亂槍打鳥，因為我不知道他已經談到什麼程度，只能重新開始，那我本身在這方面有用一點就是說，巴路諮商的心理方法有沒有用，因為我曾有學過，那我想要幫忙也沒辦法，所以現在我希望的就是想知道他發生什麼事，所以我用的模式就是撒蒂兒模式，我想知道他有什麼問題，但是然後現在慢慢在縮短想要發覺他的問題，所以我現在用焦點治療的方式在釐清，但是因為本質上跟他諮商師會有錯開的情形，所以不太清楚，所以這個是比較困難，不過這個孩子目前表現都還不差，只是談話間會顯現出不正常的問題，這個是目前他的問題，當然他也沒有太多的時間去從事這方面的，因為我們人員是我一個人在承擔所有他們的業務量，所以我沒有時間去.....去照顧他們，那我們只能盡量的配合諮商師。</p>
P3	<p>各位大家好！我是彰化縣.....因為我們這個單位比較特殊，因為我這.....嘖！就是有那個犯罪的同學在裡面服役，役男到我們這邊勤務的話就是我們這邊有些列管的就是要看顧，可是他們...他說他跟甄委問就主計處就跟服勤的位置是不是有比較好的地方，如果他....剛過來列管的時候會有搬到彰化交流道輔導任職，那一個巡邏在那邊任職，再來就是說他是還好，督察長是說這個.....有關他們.....就我所接觸.....(科長：ㄟ！所以現在你那個已經輔導完畢了?) 這個！這個沒有.....(多人講話無法判讀)(科長：那他是哪一梯的?) 156。157 的(科長：156 已經退役了吼?156 還沒退役嗎?) 對對對！(科長：快要退役了?) 對！對！(科長：他什麼時候退役?) 他是明年的二月才退。(科長：156!?) 160....164 或 163 的。(科長：喔！163，但是他現在已經沒有</p>

	<p>再輔導了。)對!對!對!但我們之前帶他去輔導過兩次,那張老師說他狀態還 ok 這樣,但是為什麼會被列管是因為他之前有詐欺,104 年的時候大概 10 個在大溪園區,那大概 12 月就.....(無法判讀)其實我接觸一些列管的,到我們單位就是大概一個月之內的事情,那我們單位都一個月就要出來,如果我們了解本身過這段的事這個月役男他們本身的事就是一個月之後.....(無法判讀)就還好,那我就沒什麼做了一個月我是沒有列管,是他在那邊諮商,可是我還是有跟他講,因為他一個兩個而已他不是說有同儕,他有長官啦!還有學長的壓力.....嘖!心理上會有恐慌。(科長:所以他現在已經是輔導完畢了對不對?)對!對!對!(科長:目前狀況還好?)狀況都還好,表現都很正常。</p>
<p>P4</p>	<p>因為我們單位比較特殊的狀況,手上的個案就是兩性的議題,然後就是一下單位那就是辦伙,這個環境其實還可以.....,然後他退縮的那種情形,有點想要輕生的那種意念存在,然後那一個禮拜他就...狀況就很差這樣,但是呢!因為我們有趕快送那個役政署諮商轉介,再加上因為他會這個....就是...就是宗教信仰這塊...三方面來把他整個的那種輕生的念頭就沒有了,那我們覺得很幸運就是說他那種絕望的氣圍到現在就是可以接受這個狀況,這個過程我還是覺得.....慢慢的,慢慢的其實不管是怎麼樣他們說...都是有辦法去把他們拉起來,那重點就是你要去了解,然後做個適當的做法。</p>
<p>P6</p>	<p>我是苗栗縣的,然後.....因為我是今年 3、4 月接的,因為只有我會看到人的位置上,我看狀況是還好啦!表現很好的役男,那當然是說團體生活適應的問題,那到我們這邊.....諮商師那邊是說他們的需求在生活上,現在在整個適應上蠻正常,沒什麼問題,諮商心理師.....(科長:還有在諮商嗎?)就沒有在諮商了。(科長:喔!所以諮商幾次了?)諮商師他說可以結案了。(科長:所以大概是幾次?)他就一次。(科長:喔!所以一次而已喔?)對!對!對!(科長:他是哪一梯的?)他是 161 梯的。(科長:喔!順便了解一下,好!然後?)最近來了一位轉介案。(科長:喔!所以也準備要轉介了嗎?)對!對!(科長:有通知要轉介就好,好!然後呢?)是目前都是狀況良好,主要是.....困擾的地方是因為他之前.....服役之前是在國小當老師,他是對他工作環境還有.....就是他原來長官的管理態度和工作的指派有不滿,他的長官沒有交代他做什麼事情啦!對他的態度是.....就是.....就是大聲吆喝這樣,他就覺得不被重視這樣和不被尊重,然後工作很多都是叫役男做,然後他到了我們這裡,我看他適應的很不錯,他說我們這邊一開始對他的方式適應的比較快。(科長:那你的工作指派是哪裡?在哪裡工作指派?你剛剛說他對工作指派不滿啊?)不是!他是對他之前在國小的時候,工作的指派他覺得他的工作量太多,而且不是很尊重,之前那個長官會對他役男大小聲,讓他覺得很.....沒有面子,然後他到這裡我發現有問題就是說他覺得我上班的時間,你交代我工作沒關係,然後.....譬如到中午休息時間一過了 12 點,然後有一些同事想說這個很重要、很緊急就要請他做個影印,他就馬上要個榮譽假。(科長:超過時間他就不要了。)那我們同事就講說:我只不過叫他影印也不過幾分鐘,他就要跟我說那榮譽假呢?我就說不要超過時間,他們年輕人的觀念跟我們不一樣,認為他該休息的時間你就是不要叫我們做工作,然後我有跟我們同事講過他是比較不一樣的,我們不要想像他會.....因為下班時間真的是不處理.....,然後他是有跟我講就是說我們整體環境算是不錯,就是沒有以前那上班時間的那些問題。</p>
<p>P8</p>	<p>喔!我是生保社工,本身是社工外援,我是嘉義市政府社會處,然後我底下大概有 40 幾個役男,那也都沒關係我又沒有去別單位,然後我這個役男是在機構,機構裡面,那他是 154、155 梯,他三月份已經驗退了,然後他已接受過一次張老師的服務,</p>

	<p>然後我會覺得.....他.....我先講他背景好了，東海社會系，不錯吧！他是社工，他是社工系選進來的，那也都沒關係，但是現在重點含意是其實我.....他在發作的時候，醫生有檢測出來他是雙急性情感疾病，躁症，然後合併就是說除了自己有一些強迫行為以外，也有是性慾增加，為什麼我會提到這個我等下會跟你們說，然後他自己本身家庭狀況非常的好，他爸爸是在大陸開公司，那他就是.....簡稱來講啦！我們社工說這話可能不太對，但是以我們.....那個.....承辦人去觀察他的話，Mummy Boy，有什麼事情就是父母來承擔，而且...呃...可能是本身讀社會.....我不是對社會系有偏見啦！因為我本身研究所也是社會系，但是他社會系的部分是只要有任何的受到壓迫他就要反應，無論是動作上或行為上，他.....可是他在機構表現是他可以做些什麼事，但是別人如果是也同樣做些什麼是危害到他自己的話，他就會去反應、會去抗爭，他曾經半夜都不睡覺，然後我們也跟他反應過，然後我也跟他講說你這樣的表現.....因為他那時後他沒發生事情的時候，我有跟他講你這樣的表現當然會依照規定懲處你。就是沒有依照服勤規定在做處理，他只要一講到說要懲處他，他就要自殺，甚至於他知道說如果他今天跑去撞牆，然後他就會叫救護車，他就可以享有一些什麼樣的待遇，他是聰明的！但是重點含意是他真的要去撞但是是我把他拉住，但也沒關係那當天我們就請家屬帶他去看精神科，鑑定出來狀況就是這樣。然後，其實問題是...呃...ok！好！精神科，然後回來我們要去提出證件的時候，他回來馬上發生一件事，性騷擾國三女生，對！然後在火車上，但是重點還是他的想法是跟我說：對方女生是...應該是...呃...他的女朋友，他搭訕以後就變他女朋友，就一度做出一些不禮貌的舉動，然後教育處那邊有跟我們這邊做反應，也做了通報了，那通報以後我趕快也把備份的文件趕快付上去，就是他檢查完回來附備文件附上去做為他的精神狀況，那當然是配合這邊的輔導機制，還有就是跟家屬跟我們這邊工作，因為家屬他本身自己沒有擔心是他媽媽有憂鬱症，對！所以他在三月的時候就驗退了，大概狀況是這樣。</p>
<p>P9</p>	<p>那我這個役男役期是只有四個月，其實他的狀況跟大家比起來應該是還好，其實主要應該是個人情緒上比較焦慮，比較容易緊張所以剛到成功嶺的時候就是...心情上面有一些困擾，然後啊！到了服勤單位之後，當然是帶他去張老師那邊去做問事的輔導，那大概 1、2 次的時後，就是據我側面的了解我知道他剛跟女朋友分手，所以他也是會導致他情緒上面的一些不穩定，那就是很...就是很开心能夠遇到一個這個心理輔導諮商師這麼好，他跟我的役男成為好朋友，那我這個役男非常喜歡去張老師諮商，對啊！只要每次到這個時候他就非常期待，然後我也覺得感謝役政署安排這個諮商。(科長：退役了嗎?) 是的！因為他只是四個月。(科長：所以他是哪一梯的?) 呃...我忘記他是哪一梯的，不好意思。</p>
<p>P10</p>	<p>我是台南市永康區公所，因為我的那個役男目前狀況有.....就是(聲音過小無法判讀)(科長：所以你們.....他的列管是藥物列管的?) 是的！(科長：不是心理諮商?)(音量過小無法判讀)(科長：諮商他是去醫院諮商不是??) 是的！是的！可是心理師.....(音量過小無法判讀)(科長：但是他有通知你們有心理困擾嗎?) 心理困擾....(科長：喔！好~那沒關係。) 那我這邊役男就是.....(科長：所以你這個個案是沒有給張老師去諮商。) 那時候真的沒有。(科長：喔！) 心輔是沒有。(科長：我們心裡這邊有跟你們講要列管嗎?) 沒有，因為現在已經其實.....(科長：是列管藥物的嗎?) 對！那時候。那因為他本身是.....(聲音過小無法判讀) 所以家裡頭.....然後他是.....(聲音過小無法判讀) 然後六次的諮商.....(聲音過小無法判讀)。(科長：好！好！這個.....這個部份我們等下再做討論好不好?就是毒品分級的部分，第三題的時候再做討論這樣子。) 我是覺得說對於諮商的這部分...</p>

題目	2.管理人員對於本署建置替代役役男心理諮商輔導機制的內容認知為何？
發言編號	發言紀錄
P1	<p>我覺得說.....我換個...因為我覺得...有兩個役男.....，我剛講的那個確實應該是沒有列管，但是純列管的這一個應該就跟這個性別問題，因為救護一定有消防章嘛！那個壓力比較大，那它本身在性別問題上大概是比較偏女性的地方，所以說他到那個環境，第一個大家都比較是男性，那種陽剛的環境；第二個就是他看到.....因為有些時候上完班後會健身幹嘛，他看到其實.....他的表現會跟我們不太一樣，他有點興奮，所以他在這方面來講會被其他人排斥，第一個是性別認同的，那我剛剛講的那個役男第二個問題，他最主要就是我說他.....他感覺來替代役不是像.....呃.....應該不是 24 小時待命這樣子，他應該是像上班一樣，他覺得說他出來服務這次消防役他應該還是有朝九晚五的上下班時間，所以說跟我們後來勤務的分配來講產生落差，他就決定說.....他覺得他權益被侵害到，所以這就是他後來產生困擾的主要因素。</p>
P2	<p>因為我只有個簡單的想法，因為我現在碰到的役男在教育程度都很高，所以...而且都跟.....這個諮商輔導也都有牽扯都有關聯，那因為他們平常在單位工作的表現其實都很正常，唯獨談到有一些比較特殊的人，所以我不經會想，是不是他們有可能利用這樣子的機會爭取到出去，甚至他利用這個時候去學習一些.....另外一種不同的諮商技術，所以他不斷地透過這種諮商的方式學習他所想要的.....我不清楚，但是目前碰到的情況其實.....嘖！學歷高的孩子想法都很特殊，真的是差很多</p>
P3	<p>因為我覺得啦！替代役大概是人多的地方，就我所看到的大概就是.....第一對就是環境的不熟悉，對環境的陌生會產生壓力，那另一個就是說如果說談你個人吼，沒有抒發的管道，比如說：有什麼有困難，他到底會不會找我們這些幹部？因為他覺得我們是長官，所以我們晚上都會.....都會請幹部都會幫忙看著他一下，第三個大概是因為他家庭因素，因為據我所知大概這些列管的大概都是單親家庭居多，可是如果我們一般役男跟這些列管役男的話，就如果列管役男如果有狀況，他進入狀況程度會比一般的快，如果他心理諮商等他 ok 的話，他的狀況就會接近一般囉！就還比較快一點，就我所知道的至此的列管個案。</p>
P4	<p>我是覺得是役男自主性蠻強的，社交上面會比較自約性，自約性比較強，所以變成說他們的掌控會比較方便，那適應的期間有很大的障礙，那是我可以去.....一開始下單位的時候還來得及，第一個月一定要加強環境讓他適應，然後還有同儕，因為同儕有時候.....嘖！老的會.....比如說.....當然.....不是說肢體上的也有可能是言語上的，然後他們也會默許這種事情.....慢慢地去關心，有人是環境的問題。</p>
P6	<p>大家好吼！我們這個役男應該是比較單純，因為他是主要是對以前工作那個環境不適應，那因為他是老師嘛！他之前在成功嶺的時候，他特別選我們這單位，我說因為你是可以選教育服務役的，但是我就是不想這一年也待在那邊那個教育的那個環境，後來我想說因那以後還是要出去也是要當老師，後來他還好今年又去參加台中的徵試，就是要調往台.....（科長：調離那。）嘿！嘿！也有爭取上，他的問題是比較少。</p>
P7	<p>因為我們這邊有安插幾個役男比較單純的，那為什麼要用這樣子的方式是說，他到我們團體到我們組以後我們就比較多關心他，教官主動用了私密的環境做適當的.....不要讓他覺得沒辦法主動融入.....。</p>

P8	<p>第一個我是覺得像那個.....像那講得沒錯，真的是.....不一定就是說好壞啦！可是說他們會不會在下單位之後，不符合他們的工作期待，我覺得這落差真的實在是太大了！因為他們會認為說打掃環境不是他們應該要做的，他們要做一些更發揮自我專長的一些狀況，然後大部分我現在手上有.....應該也比較出事的是說，比較有點狀況的幾乎都是家庭保護在轉換自主獨立的時候，它已經大過自主獨立的狀況，他們還是傾向回到家庭保護方面，然後.....像我剛剛講的那個役男其實他在工作表現上面，不是那麼符合常理，有時候會今天或明天起來的時後他就會有點狀況，然後他還會去.....最主要它還會去試探機構的底線，他會認為說我今天做這麼少錯，那我再多做錯一點會不會怎麼樣？對！</p>
P10	<p>因為我們這邊役男會產生困擾就是跟他個性有關係，他自己情緒是屬於比較容易焦慮產生適應環境不良.....因為我們這個役男本身比較是文靜的.....)</p>

題目	3.心理諮商列管役男到諮商機構進行諮商輔導的情形、效用與困難之處為何？
發言編號	發言紀錄
P1	<p>這邊的話其實謝謝科長這次轉回來，因為我這兩題要交白卷，為什麼？因為我是差不多 99 年下次的時候，我講某個案子，第一個案子他應該啦！我在猜測他應該有心理師.....有去做諮商，可是他是我剛下去的時候他去做，所以說那次完全不了解說他之前的問題，那第二個案子是他前陣子才來，那我剛好上個月的時候才去分到說監管這個.....役男管理，這個.....就是跟實際狀況落差比較大的這個.....就是說工作內容上面他覺得有落差的這個役男，他是沒有受心理諮商，所以說關於這兩題的話，在本身管理他們的時候就比較沒有辦法，因為早先.....（科長：你沒有陪役男去做過諮商嗎？）沒有，應該是第一個那個性別認同的問題有去諮商過，那猜測，因為剛剛臨時有聯繫，應該有去諮商有列管過。（科長：那你目前不是還有役男是直接諮商。）因為那個表示他們有諮商，他純粹只是情緒上面有些時候需要給他疏通一下，可是那個沒有讓他去諮商。（科長：那目前就沒有是不是這樣？好那沒關係，那.....算了我們就是，因為除了說沒有做諮商以外，其實他們.....跟各個單位，因為其實說諮商.....沒有再花點心力去關心他，那不曉得說如果接出諮商之外，你們在單位你們會那個輔導一些措施啊！還有狀況。）</p>
P2	<p>當然我想這個諮商師的部分會透過專業人員來協助我們這是好的，因為我們沒有那麼多的時間跟能量，但是我們也希望說那個諮商師能夠把他談的那個重點讓我知道，讓我們能夠可以配合啦！也能夠從旁去協助，另外一個，因為我們跟役男來做談話都會做那個.....做成紀錄，有時候役男知道你要做成紀錄講的東西就偏掉了，他內在世界就開始逃，那你就開始去追，逃跟追之間就形成無效啊！那個東西很麻煩的事情，所以我還是希望說諮商師能夠告訴我們真正的狀況，那下次跟他聊天我可以從這方面來做適當的切入，因為切入的點不對，時間什麼都白花了。（科長：所以你們基本上談完諮商師都沒有稍微跟你們討論一下嗎？）我有問過啦！然後他給</p>

	<p>我的回答就是說：在快要結束這一期的時候，他會把.....他也不是講，他要把那個情況的結論給役政署，然後役政署再問我們要不要繼續?所以前兩次跟他問問到第三次情緒有點不太好，我就不太想問他，問他每次都這種答案，然後我想幫忙變成我在追，他在逃那就沒有意義了。(科長：好！這個我跟我們那個我們的合約廠商在溝通一下，因為基本上我們在合約裡面有寫每次會談要請他留大概五到十分鐘的時間就役男的狀況，就是在做一夏討論說明一下這樣子。)甚至告訴我們說遵或協助哪個點?對不對?這樣那個效果才會出來，不然就是他打他的仗，然後我們在旁邊搖椅那沒有用。</p>
<p>P3</p>	<p>因為我這個個案會比以前的個案來講的話，我們是在彰化八卦山.... (科長：對！你們是在二林那。)對！對！對！然後就是說，因為就跟大家講的是跟那個.....沒辦法全心全意地顧他們，而且我們到了跟是 24 小時，日間夜間全部都有，那事實上張老師只有到白天而已，那夜間沒有.....沒有人去輔導，都算六次來講的話，你說我業務量再加上共六個區的話，我覺得我們.....怕我們.....在我們業務內較沒有辦法負荷這邊，要是我們彰化這邊我們是回的來，因為我們白天都有人，可是他們去的話因為距離愈短他們回來的話，他比較會跟你講.....(聲音含糊無法判讀)就我們看到的是這樣，可是他就是因為兩次後就解除列管，因為他整體案件要..可是我們還是會持續注意。</p>
<p>P4</p>	<p>因為我覺得還是有那專業.....就是在輔導的過程中，我也.....他們也是不讓我跟役男.....(科長：輔導過程他是不會讓你進去的啦！但是就是說結束的時候，可能可以稍微跟那個老師討論一下役男的狀況。)基本上他也都沒有透漏一字一句，但是他有跟我諮商輔導。(科長：跟你諮商輔導?)對！了解就是我們.....(科長：單位的狀況?)對！對！對！然後諮商師最大的問題一樣就是地點問題。(科長：所以你們也是一樣跑去新竹啊?)對！(科長：所以這個我們都要.....因為我們一直認為.....)我們也是一直以為就是理所當然。(科長：喔！這樣子喔！那這個我們會做改進。)因為本身環境就比較偏僻，我們也沒有強求。(科長：那你們去新竹大概都要花多久的時間?)如果加開車的話是比較快，那如果是坐車的話.....就是要坐三四十分鐘。(科長：那如果是苗栗的話，那如果在苗栗市這樣會不會比較近?)苗栗市是不會，但是如果到新竹市因為要轉車。</p>
<p>P6</p>	<p>大概就是這個問題而已(聲音過小無法判讀)(科長：你們也是一樣的嗎?所以你們現在都是去新竹喔?怎麼會這樣?好!所以你們現在都是去，每次都去新竹這樣子?)對！對！(科長：喔！好！這個我們會後.....那你對諮商的那一環。)(科長：像你們陪他去那種會要求.....就是大概後面的十分鐘你們可以跟他請教一下。</p>
<p>P7</p>	<p>我們這役男，他的狀況還不錯，可是他還是想要再繼續接受諮商，因為他已經也四次了，我就講說那你目前情況應該還不錯，可是他還是想會諮商，不知道他的原因</p>

	<p>是什麼，因為後來這幾次.....因為我剛好都請假那個時間，請假沒有看到諮商師，後來我有打電話去給那個張老師，他說如果他.....諮商師覺得說這個役男好像還沒有.....就是他的問題沒有解決或是有特別的問題，他會主動再跟或者是都沒有，想說應該他是狀況也不錯，現在就是說如果有問題就是說，因為我們是在斗六雲林那個張老師在嘉義，所以我們當初是想說不要跑那麼遠，因為有時候也沒有公務車嘛！搭車也不方便啦！我們就是要.....他就是要求一個空間啦！現在就是說，有時候我們要借到這個.....這個.....（科長：等下！你每次都跑到那個什麼？）我們都在我們縣政府另外再借。（科長：不是！你們都去嘉義？）我們不去嘉義，我們就請老師來.....（科長：他願意來嗎？）願意！（科長：不是！那你當初可以勾地點，你們可以勾雲林啊！）對阿！現在就是說，我們內部要借的點，像我們社會處有一個諮商室，可是只有一間，那另外我們有會議室，可是會議室都借不到，那諮商室目前是還好都可以借到，如果借不到的話！那個封閉的空間是要.....（科長：不是啊！那雲林縣他要在雲林縣提供點啊！他沒有嗎？）雲林縣沒有，張老師沒有設點。（科長：沒有！都要ㄟ！我們現在是規定他們要有，那沒關係這個我在了解一下，因為不是要你們提供地點給他們，是他們要自己提供，他要在雲林縣設一個點.....）他是問我.....是問我.....問我.....（科長：我再問一下，因為他跟我們的合約是每個縣市他都要點啊！對啊！那沒關係那這個我們在再了解一下。）我們是勉強可以說借到，我是說萬一借不到的時候.....（科長：那他這樣是沒有遵守合約，因為他跟我們的合約，所以我在這邊跟大家瞭解一下，我們跟張老師簽的合約就是他在每個縣市，他都必須提供諮商的地點，那如果你們有碰到像這樣的情形，就是說.....比如說他在雲林縣，他告訴你是嘉義的話！請你們麻煩跟我們反映。）我不懂啊！我想說.....（科長：因為你們沒有跟我們反映，所以我們也不知道，因為我們不知道他們有這樣的情形，他這樣是違反合約啊！）喔！因為我們也不懂啦！所以想說.....好！好！那我們借.....（科長：對！這個你們要跟我們做反應這樣。）萬一借不到.....（科長：是他們要再提供給你們，那如果他們是真的沒有，再拜託跟你們借，但那是他.....不是你們的義務。）他是說最好我們是到嘉義去，阿我們想說我們搭車.....（科長：好！那沒關係，這個我再了解一下，也是拜託大家對以後這種事情麻煩跟我們做反應，這樣我們才有辦法馬上做處理這樣子，就是這樣的問題而已嗎？）到目前是沒有問題啦！因為我們都借的到啦！我想說如果借不到的話！那個如果說一開始我們以為說，譬如說我們在一個角落可不可以？就是比較.....（科長：這個可能比較不好啦！因為那個諮商本來就比較會談比較隱密的東西，那最好就是不要有第三者可以這樣走過去看到有人在做諮商這樣。）本來是有一間小的會議室，可是那個沒有隔起來，沒有門啦！就是大家會在那走動，所以想說安排一個角落.....（科長：諮商的東西是.....）後來我覺得不宜啦！</p>
<p>P8</p>	<p>我覺得諮商的服務我覺得來自於釐清役男的心理問題吧！就是他.....無論是否最後有沒有釐清到，起碼有讓那個役男抒發啦！還有就是說在自殺防治這一塊，我覺得</p>

	張老師做得很好！可是因為我們那個役男有自殺傾向，那到後來以後就是他後續的穩定就醫，我覺得這是一個關懷的角色，並不是說一個短期就可以處理的，那我覺得他們輔導的還算不錯，對！對！對！（科長：那有沒有看到什麼困難？或者是建議這樣子？）嗯！應該.....我是覺得應該還 OK，因為全省都有張老師的編組我覺得還好。
P9	諮商師是還蠻年輕的，然後他主要不太會願意跟我講說役男是憑什麼會....但是我都用疑問句的方式反問他說：可能大概哪幾項狀況才能幫他解決，（聲音過小無法判讀）所以說有時候可能也是要跟心理師再稍微.....其實他們會留大概三分鐘的時間稍微跟我講一下，然後請役男先離開，我是有覺得這心理諮商師蠻好的，然後役男一直都很好，那比較有困難的事說，因為我們要到張老師這邊，然後我們其實到.....因為我是在大里然後台中市其實路程大概三、四十分鐘，那如果都沒有公務車的時候，我們都自己騎摩托車去，我會比較擔心他的安全，就是這個問題。

題目	4.平時管理人員對於心理諮商列管役男關懷輔導措施與狀況為何？
發言編號	發言紀錄
P1	第一個我們有講過他父母，像我們這個案子來講，現在手上還有的這一個，他們會講到都要父母談一下，他說：至少說把我們的一些奇怪或是跟他自己家庭的這一家子有沒有抵觸要先講一下，因為有些時候，後來發覺跟他學生講一講他爸媽好像也蠻覺得說.....他兒子講的才是對的！可是這變成是說因為他只聽他兒子那一面而已說法啦！那我們也跟他講說：啊！這.....跟他媽媽講說：你以前當兵的時候是不是這樣？不是嘛！對吧！這也沒有跟我們差很多啊！講一講以後他老爸也覺得說，ㄟ！好像是耶！應該.....應該當兵也要給男生訓練。（科長：你們是直接講？還是用電話？還是會做訪問？）有曾經直接訪問到。
P2	我們輔導措施其實團隊長會留意他們生活狀況，然後有什麼情況會來跟我講，那通常役男的輔導的工作都是我在做，其實我大概對有人需要特別去留意照顧的.....會找他們用聊天的方式然後寫成紀錄，那有比較特別的事情，如果沒有什麼特別的事情盡量不去干擾，那另外就是說我大概在役男在這個區域期間我會跟.....上幾堂課，第一個.....第一個就是他們退伍以前會問他們有沒有什麼需求？像工作的介紹上面會有什麼必須或工作的一點建議，因為我本生念的是人力資源，所以我也在外面企業所以有點人事經驗，那另外他們進來的時候，其實我都會從心理建設，我都會給他們兩個概念；第一個概念就是你這輩子只要跟一個人計較就好，那就是要跟你自己計較，跟你自己計較，你只要明天比今天更好，你的前途就大有用，你跟我計較，不要說我會變成你敵人我不幫你的忙，你就.....你的.....你在你的人生上面其實就很困難這是第一個，第二個我就跟他講說，我都用白蛇傳來跟他講，我說楊戩為什麼要下陽間來？歷經十萬苦難，經一事長一智，事情就立於其他觀念，只要沒有跟規定有太大反差我們就去慢慢做調整。

<p>P3</p>	<p>那個我們是會有接到個案的話，如果說我們是規定是說每個實體上.....因為我們有日夜間嘛！我們一定都有，每一天都有那個分隊長跟每個役男.....（科長：役男是跟每個役男？）就是每一梯。（科長：每個役男都要？）是列管的，是一般的，就是說當天晚上報到，當天晚上就會請他跟家族的這邊做溝通，講說他在這邊很好邊做個紀錄，對！然後如果說有列管的我們還是說會跟他們.....如果說你對我們的...感到不滿意，譬如說你的勤務制度啊！還是某方面的問題的話，那如果隊幹部不滿意的話你才來找我們申隊長還是副隊長都可以，就是說大部分我們.....（聲音含糊難判讀）那輔導較完善，就跟他們聊天。那基本上如果列管的話，我們還會提供給那個（科長：你們那有諮商師喔？）沒有！沒有！有社工師啦！可是在那，我們這邊有編置的社工師，就是原本的.....（科長：個案如果要聊天的話。）對！對！還有.....如果說我們有輔導的還是會轉介給諮商師啦！因為我們聊天聊天，如果有問題的話我們轉介諮商師去安撫他。（科長：就是.....）如果要講就是大概他最近的情形。（科長：他的狀況和他的時間點，去的話你怎麼注意？）就是我去的時候跟諮商師再聊最近情況，不是.....嘖大部分家庭為主啦！家庭因素會比較多，家庭因素會比較大！對！對！對！（科長：所以你覺得就是一去先跟諮商師說一下或怎樣的一些狀況？）對！那.....那個.....有的話方式會比較多，方向是會比較好一點。</p>
<p>P4</p>	<p>最主要其他單位好像是管理役男這個管理隊長然後基本上，就是我是擔任輔.了解他們的心理狀況然後並.....（科長：大家都沒有什麼時間管理。）這是勤務的狀況.....因為我們本身勤務處理就是大概其實那我們那邊比較好的狀況是那邊同時禮拜一到禮拜五</p>
<p>P.6</p>	<p>其實我們這個役男他個性還蠻衝的，你給他工作他很快就做完了，很勤快！後來我才發覺他有一個點就是說，你要.....就是休息的時間你不要叫役男做事情，只有這點他.....因為我們同事跟我講說：欸！他怎麼那麼會計較。後來我反而要去.....去跟我們同事講說他這樣的要求也是沒有錯，他認為他我要休息你幹嘛要跟我講要做事？所以對於同事方面我就是跟同事.....我們也要站在他的那個.....他也沒有說這樣子就是.....就是愛計較，而且他們役男會有個共通點就是說.....有些人吼！你表面上他看出來.....他看不出來就是計較，可是他額外.....下班時間或是中午休息時間，如果請他工作他唯一的點就是希望你榮譽假給他，他很希望說因為這樣你就要榮譽假給他，只是有人不會表達出來，那相對我們公務人員就是要懂得說要不要給他額外工作那麼長的時間這樣跟他們講。（科長：所以有時候也是要站在他的立場去想，對不對？）別的人認為他在計較，我說因為他.....他也沒有說我就是不做，可是就是說我該休息就要休息。（科長：他的原則就是休息時間不要.....）就是要跟我們同事講說他只是要要求這樣而已，沒有什麼過分。</p>
<p>P8</p>	<p>因為我嘉藥畢業，因為我其實那個.....嘖！那個是說父母那邊是絕對要調適的，因為</p>

	<p>家長的關係跟我這個..然後其實在.....就是我們在做那個任何決定時候我覺得要先跟父母溝通，但是不是說要尋求父母的認可或是什麼，而是說他的想法是照顧到我們身上是有責任的，然後其實在來說如果是戀母的役男的話，其實我們很常在.....除了自己吩咐的列管單位.....（聲音過小無法判讀）那他們也幾乎都是傾向這種地帶就是.....（聲音過小無法判讀）那他們平常也工作的關係，所有的.....因為有些機關他不會.....人是不會是完善的，我們會有管幹，那我們四個管幹不可能也在.....因為他們不是住集中宿舍幾乎都住機構旁邊，所以大部分我都是傾向還是以學長學弟制，但是學弟當然會聽學長的沒有錯，但學長的責任絕對不是用來欺負學弟的，而是多去關心說這個機構現在我們是這批最大的，相對地你所有的機構的事物跟役男關係的勤務你必須要了解，還有就是你們要負起關心弟弟的角色，而且我絕對相信說用獎勵代替責罵，這個我也是讓他們主動積極態度上又效法的，對！</p>
P9	<p>那我們這邊關懷役男就是說，安排幹部每天早上要點名的時候就是稍微要一點和善，那因為我們也算是一個公署所以會把役男分配到其他科室，那因為我被分配到社會科的，也會請社會科也就是管役男的.....就是說不管什麼事盡量就是.....（聲音過小無法判讀）</p>

題目	5.心理諮商列管役男在日常生活、工作表現與服勤管理上的情形為何？
發言編號	發言紀錄
P1	<p>基本上我們對他們也是一視同仁，譬如說替代役今天要做的事情不會說因為他的這個狀況就.....唯一有的狀況是我們消防役對他們來講要做很多的雜務事情，那可是有一個是要去食宿的辦公室做文書那個是單兵作戰，所以我們就讓他輪那個職位，因為怕說同事.....其他同儕也是要大家看一下他穩定，所以沒有人那個啦！那可是其他的說他們可能就亂來，所以我覺得現在是剛下來的時候曾經有一次他去申假回來剪了一個.....啊！還有那個閃電那樣子，我就拿出那個實務手冊說你這個頭可以嗎？就那一次比較特立獨行一點，其他現在都還好。（科長：役男會有一個狀況出現這樣。）對！這也是剛開始的時候這樣，現在的狀況就好太多了。</p>
P2	<p>我們的役男基本上他耕作上面沒有什麼，那偶爾我們會注意的就是說，如果像這種他有急性需求，會把他放到我們行政事務工作上面，不會讓他直接接觸到照護，因為照護養護的工作基本上他要花很多心力，而且他是必須面臨很多生理的情況，所以我們有這樣子的考量，一般像我們這個役男是放在行政.....對！對！對！然後就近也組長他們也都會留意，那有什麼事情我們都會反映，所以基本上都還算正常，現在唯一就是他可能在某一些點上他需要特別的協助，所以在一般其他役男來講的話，我們盡可能不去做這種拆化的一個.....所以其他的工作上一般體力的負荷上其實都是同仁來做，像我們清淨家園一樣啊！需要掃，需要去里民服務的就出去，不過</p>

	<p>我給他特別的那個，但是在某一些程度上，我們會去做調整。</p>
P3	<p>就是跟我們那科長不管是役男還是列管個案，一般都是為了公平性大家都是從夜勤開始，不會說我是列管的就派在勤務會.....就不管.....勤務會不同，其實我們會視同說看那個狀況怎樣的話，適當調整他的勤務範圍，就像這個個案的話他日常生活是跟同儕接觸的時間可能比較少，可是我跟他講他之後是會比較好就是工作表現上是還 ok，對！也是對環境比較熟，他們在社會跟我們列管同期有認識，所以有時候就要跟他，任何的安排都會把他錯開讓他跟別人做，他最近後面的.....基本上是都還 ok。</p>
P4	<p>這個從我個案開始給他特殊的對待，稍微.....就我們交代文書的工作，然後我發現他有個問題就是會找跟他同梯的役男互相勉勵，但是.....（聲音過小無法判讀），他覺得在內勤的話，他比較能承受那工作時間過得算漫長，然後跟役男的勤務跟大隊走動適應的情況，因為是跟大家都一樣。</p>
P6	<p>我一直強調我們的役男狀況還不錯，可是我有問他說：那你還要繼續要接受諮商嗎？他都說他要，那我就不曉得是不是這個月諮商。（科長：就是說他平常的服勤狀況也都不錯？）嘿啊！因為他就說他需要，那我也不能說：那你狀況不錯，為什麼還需要？這是一個困擾就是說，那.....因為繼續諮商對他也沒有壞處啦！（科長：因為他有時候需要的話，因為其實諮商有時候一些面向上的癥結問題，看他的問到能知道的地方。）他心裡.....（科長：可能會覺得對他會有幫助，對！）</p>
P8	<p>然後他的日常生活表現我覺得，因為如果是都是在自己.....自己眼內管理當然是非常的方便，像比如說我是叫外面機構的話，陸續機構去管理就會比較有一點困難，我覺得.....（科長：喔！他的機構是.....）呃.....很多捏！外面九個像什麼嘉愛啟智中心啊！或是瑞泰那老人機構都有，可是我們還是統籌對我們這邊在去做管轄。（科長：對！）對！那如果是說我覺得第一個啊！要保證上面看到役男的觀念吧！對阿！他們需要的是人力，他們把替代役.....（科長：他們日常在工作上的表現。）對！所以就換算成說他們要求的點，跟役男有時候表現出來的.....當然我們不可能一樣米養百樣人嘛！什麼人都會有，他有時候懶懶散散的，當然是.....對！我們希望他們在證明說我回到這重點好了！只上管理的列管役男，他有精神疾病的情況底下，我有時候會去裁量說他到底是要去放假？還是要穩定就醫呢？還是說他回來到我的服勤單位？那相對地為什麼我要提及機構內的是原因是他回到服勤單位的話就會有一種疑慮，那當他狀況不佳的時候如果跟機構老人發生了衝突。（科長：所以基本上你的情形就是說，比如說有些狀況所以你就把他調回你的單位？因為你們單位是比較沒有直接服務的？）對！對！對！（科長：機構的話是直接服務比較多。）對！對！對！因為如果.....（科長：所以你們曾經調過嗎？）本來要調，可是後來.....上面也同意了，但是後來要調的時候他已經.....就是停役了！就是.....就是停止服役了，所以就還好！但是如果是說他回到機構，像如果機構.....像是有老人家，他們有時候在外面就</p>

	<p>是.....經過諮商回來一定是會好的！但是相對的他用通報統計又碰到一樣環境的時候，有時候他們對待老人的方式就不佳了，有時候甚至會摔東西。(科長：所以沒有在直接服務的話，也曾有發生過那種.....)是真的有發生。(科長：有這種個案！)對！甚至對家屬就直接辱罵！對！真的有！有這種情況發生，所以我後來我才說要不然就是回去責任家屬，穩定就醫，然後剛好沒多久不到七天吧！他就退役了。</p>
P9	<p>我這邊那個列管役男其實表現上都還算正常，只是另一個.....就是說有沒有可能他覺得失意，他就需要.....所以其實替代役照顧他太.....重大這邊，所以我會.....這個.....我們自己都稍微要檢討一下.....工作給他們太多也會有壓力，還會因為心情上面又會一個焦慮這樣子。(科長：所以你們大概都會評估要不要調整勤務才會比較正常?)呢.....因為他是那個替代社會，所以我們其實可能也是會役期是四個月，所以那個防護員那個社會科的給他一些勤務之後他也快退了，所以其實作揖些比較基本的勤務，之前我有跟他聊過，他如果真的很在意的話，我們還是會尊重去做調整。</p>

題目	6.管理人員對於本署建置替代役役男心理諮商輔導機制的建議為何？
發言編號	發言紀錄
P8	<p>我是覺得啦！各縣市.....呃！不要說各縣市政府，而是說各縣市我覺得張老師可以用這個專職宣導在役男諮商心理的部分，跟我們的法紀教育做一個配合，因為法紀教育是一個比較大場合的一個.....所有的役男都會叫去做法紀教育，相對地有時候我們有一些課程可以安排在裡面，希望說.....畢竟用預防啦！預防來代替.....到時後的危機處理，應該會比較好！就是替代給役男灌輸一些心理輔導一些想法的觀念。(科長：所以要加強，我們現在都有去擔任辦那個兼任的講習，不知道有沒有到你們單位。)呃！有，但是半年才來一次，半年太久了。(科長：所以你是覺得法紀教育可以就是多一些那種壓力調適、情緒管理。)因為我們現在法紀教育大部分就是兩個月一次，那我希望說這課程至少固定的在法紀教育裡面，未來的話以半年或是七、八個月才來一次。(科長：就固定法紀教育時候最好可以安排這種課程。)對！因為你想想說一個役男從下單位到現在最多也算十一個月，你要算十個月也好，十一個月也好，也才碰到一次心理輔導，有時候還跟你請個假，是完全聽不到，那我就覺得說那如果法定教育兩個月也好，當然是我希望說張老師跟我們各縣市政府可以去配合，就在整個法紀教育加訂這樣的課程，我覺得這樣宣導會比較好。</p> <p>我是覺得說替代役的受訓管理層面，我發現很多的課程上的跟我們下單位的機構是不一樣的，在中心.....在成功嶺上。(科長：比如?)比如說可能他都會教一些譬如說一些社福啊！還有就是一些替代役權利的問題，對！但是替代役權利的問題我相信其實不需要太.....一直教他們，他們應該就會懂，對！這個他們很厲害，他們一定會懂，但是我說含意是在心理輔導或是在建設上面就是說如何去.....嚴長壽一直在推的替代役那一本，我覺得他在這個部分我覺得很好，如何是讓他們如何去表現一個優良的替代役積極的態度跟這種感覺，我會覺得來會來比聚焦社福單位的一些狀況還</p>

	<p>好，你要注意什麼什麼一些部分，就是看能不能穿插一點點。(科長：你這個要注意什麼什麼那個是整體說什麼?他不是有一個服勤概論嗎?)對!對!對!(科長：服勤狀況介紹，那因為他是對整個全部役男講的，他不是固定役男他必須要每個.....這批要增權的每一個單位的勤務要做介紹。)不是!我的意思是說當全部的役男都還在受訓的期間就給他，甚至就像我講的，有時候不用等到法紀，你可是在事前讓他們下單位的時候，不用說他家庭在是獨子轉換期間，他們下單位才在做轉換，不!不!不!請他們在受訓期間的時候就有些心理的建設。</p>
<p>P1</p>	<p>我不知道法務部有沒有那種感覺，我是覺得說像我們這種消防役或是這種 24 小時，時間上是輪班性質的跟正常上班不太一樣的單位，是不是在他們下來之前的.....工作性質講解那部分可以再說一下，當然每個單位的工作性質還是會有些差異啦!出入，但是可能就是讓他們在要下去的時候知道說，這個替代役來這邊不是說像正常朝九晚五上班時間的話，對他們來講可能到我們這邊覺得就可以有些心理準備，就不會說剛開始下去落差比較大而難以適應。(科長：分發前的時候先去做那個.....這個可能就要在你們專業訓練時候去講，所以可能就是你們也要跟你們的單位，這個我們會記錄一下。好!那還有沒有什麼作建議的?對整個心理輔導有要做建議?或加強什麼的嗎?)因為我是覺得因為像我們在這個話，就是說本來沒有列管，不過發現有些役男勤務表現到底發生什麼事情，可是我們就會進行心理輔導的分析跟役政署這邊聯絡，因為這個還是有它的效用，因為還有兩三個家裡突然發生事故，我們就會帶他就是去輔導兩次，然後再加上我們夜間有班的去輔導他們的話，他的狀況會蠻好的，不然的話依我們的能力說真的太...力有未逮，對!對!對!(科長：所以說就是說你們如果在單位，除了說我們分發到單位時候，我們找他還是為了.....到了單位以後如果你們發現她可能有一些狀況出現，經過你們初步評估覺得還是沒有改善的話，希望你們隨時都能轉介給我們，我們都會做安排。)</p>
<p>P2</p>	<p>還有一個部分，各縣市張老師的窗口，如果去找他們諮商的話可以設一個窗口，就是說那我們役男怎麼樣怎麼樣可能會達到列管的地步，但是他有可能像各縣市.....因為替代役必定是一個特定族群，他並不是屬於一般民眾，那可不可以就是說就像心衛中心一樣，當我們單位有諮商需求的時候，它可以直接進入這個在地縣市政府的評估去做簡易型的轉介，而並不是說就是直接先回長官在排定時間，就是比較簡易型的。</p>

題目	1.管理人員認為替代役役男產生心理困擾之因素為何？
發言編號	發言紀錄
P11	我們也是第一次有接到役男有心理諮商的狀況，可能他們是在工作上，或是家庭，且從成功嶺轉換到服勤單位，個人適應不佳。
P12	現在我們的個案是心理有困擾，基本上都是父母的關係，單位也固定有派人陪伴役男接受心理師諮商與治療，目前情況是還好，平常我們就是利用時間在生活上多給他關心，特別注意他，並調離勤務，直接管理。
P13	我們現在的役男現在就是剛開始在成功嶺環境適應不良，另外也有感情相關跟家庭的因素，因為他認識一個女朋友，大他十幾歲；然後家裡住山上，他不想在山上，然後又分發到烏來，他覺得太遠。其實他現在應該看醫生比較有效，後來帶他去三總看醫生，醫生說他要繼續當（服役），就問我要不要給他繼續當，需要請輔導員看能不能給我們諮商師的紀錄。
P14	我們現在遇到有需要心理諮商狀況的役男，主要是家庭因素和之前接觸過的朋友所對他的一些影響，然後讓他心裡產生一些比較負面的情緒，我們也經過幾次心理諮商的課程，也跟輔導員這邊作瞭解，然後經過幾次輔導，我們發現這個役男需要的是多跟他溝通，聊一聊，現在狀況比較好，我們也是持續在做關懷與輔導的作業。
P15	第一、役男本身對入營服役本身都會產生恐懼害怕，那對選擇服替代役的役男大部分都是希望比較輕鬆一點，那役男會對於成功嶺的作息會產生恐懼和排斥。第二、是役男本身有經濟上的壓力，例如學貸。第三、家庭因素，比較像是隔代教養。第四、是像剛剛有提到的情感問題。第五點是役男本身的健康狀況，有些（役男）可能是常備役，在訓練的過程當中，他可能產生痼疾，也會導致排斥繼續服勤的狀況。
P16	我們單位分布在全省，我們是需用機關也是服勤單位，所以說我們的個案可以說每一期都會遇到，那服勤單位來講他當然就是想把這些有（需要心理輔導）狀況的役男反映到需用機關，那我們就是這幾年來我們役男的心理因素困擾主要來自家庭，不然就朋友，還有役男本身適應環境不良，然後人際關係不好，跟同儕相處不好，再來就是自我意識高漲，比較自我，也比較會計較。
P17	我們分隊的役男的狀況是前陣子我們小隊長固定帶他去上張老師的心理諮商課程，然後他的問題是說，我們那邊算是外勤單位，但是我們消防局內勤單位的役男都住在我們城中分隊的那棟大樓，所以他看到就是說他在外勤，怎麼覺得內勤比較輕鬆，覺得有時候停休，（內勤）役男就跟著休，他就覺得不平衡，所以他常拿這些勤務時間的問題跟我們主管討論（抱怨），所以我們現在就是協助他轉調到內勤去。
P18	本局的替代役是感情因素，對自己在社會中沒價值感，沒自信心，我詢問張老師基金會，他們跟我說（役男）應該要給他事情做；他跟我們替代役同儕之間相處也都是很好，因為我們自己下班後有去運動，然後我有時候陪他去，都很正常，奇怪怎麼會張老師打電話給我說沒有過要繼續諮商輔導，然後我有反映給我們科長，會不會是在假裝，他各方面都很 OK，我自己要进一步瞭解他。再補充一下，每個人紓解压力的方式不一樣，我在想他是不是壓力過大，像我個人紓解压力的方式就是去打籃球，因為他也會打所以我也會約他，直到最近我才知道他會去騎重機，像這個我還沒跟長官報告，役男一個月薪水有限，（重型機車）租一次要七八千元，薪水剩下的錢就少了，

替代役心理困擾因素與輔導成效研究報告

<p>題目</p>	<p>1.管理人員認為替代役役男產生心理困擾之因素為何？</p>
<p>發言編號</p>	<p>發言紀錄</p>
	<p>他就吃泡麵，我就不知道怎麼辦。</p>
<p>P19</p>	<p>役男工作不積極，隨便做做，愛計較，比方說中午 12 點休息，他可能 11 點 50 分就提早走，假借上廁所之類的理由，然後，他也會因為個人這樣的行為而影響別的役男，而這位役男也在服役前就考取教師證，可能我們會覺得他自我意識高漲，會覺得為什麼要聽你（職員）的。</p>

<p>題目</p>	<p>2.管理人員對於本署建置替代役役男心理諮商輔導機制的內容認知為何？</p>
<p>發言編號</p>	<p>發言紀錄</p>
<p>P11</p>	<p>我們是第一次有接到有需要轉介諮商輔導的役男，可是我覺得有做到諮商那個成效蠻可以接受的，你們都是有張老師基金會專業的諮商老師。</p>
<p>P12</p>	<p>現在目前的情況一樣，就是接到文，然後我們那邊的班長就會送他去專業的諮商師那邊輔導，目前我們就是追蹤。我感覺目前的諮商輔導效果很有限，跟他的家庭...那種解不開的樣子，會鑽牛角尖。我們利用同儕、管理幹部看他遇到什麼問題，用比較正確的方法來跟他談，看能不能改變他一些想法，因為他可能過去環境的關係（造成現在心理的影響）。</p>
<p>P13</p>	<p>因為我們役男那時候是剛開始，王先生跟我聯絡找（轉介）他去輔導，一開始我們管理處在新竹，所以帶他去新竹的張老師（基金會），因為他知道我們還有其他的（服勤）單位，他一直想要轉到離他家近單位，我們討論結果是你既然分發到這裡，如果可以轉來轉去，那我們可能對別的役男不好意思。（役男）如果剛開始如果像憂鬱症發作，大概對什麼都沒興趣，他認為去了（諮商）對他沒好處，大概連續去了六七次，效果都沒有很明顯，後來我就帶他去看醫生，結果最近真的好很多，我在想（役男情緒）會不會太 high，以前是同仁唱歌或是聲音比較大他就反映叫我請他們不能...，現在是他一天到晚在唱歌幹嘛的，那時候他也說他要辦傷病停役，結果我幫他辦了，後來他跟我說不要，他要服完役，那上個禮拜四去醫生那邊，醫生也跟我講說你真的願意讓他當完嗎？我說應該還好吧，我是不知道他的情況，役男也在現場，我也不好意思繼續問他心理鑑定的報告。</p>
<p>P15</p>	<p>針對三級防治，一級針對役男本身的輔導需求調查，身心狀況調查，壓力和情緒管理；二級的部分是轉介針對有心理困擾的役男至張老師基金會，由同仁陪伴接受心理師諮商；三級就是就醫和辦理傷病停役。因為我們海岸巡防署是屬於軍警單位，我們軍職人員比較多，那很多役男來到我們海巡署跟他們的想像落差很大，他們的想法這是一個行政機關，那下班後就是他們自己的時間，比較難接受。也會有役男開始像蝴蝶效應開始升起病，接著要申請傷病停役。</p>
<p>P16</p>	<p>役政署這方面我是覺得很認同，也要再次感謝輔導員，因為每次我什麼問題，就直接打給他，輔導員都鉅細靡遺的協助我解決問題，我是覺得說役男有什麼心理問題，真的可以多請教輔導員。跟各位分享，像剛剛海巡署、矯正署這些役男都很辛苦，像我們局的役男其實不會很辛苦，但是役男還是會抱怨，像我現在在輔導的一個役男，他說他有嗜睡症，沒有什麼事的時候他就會睡覺，所以說很辛苦的役男他們抱怨還情有</p>

題目	2.管理人員對於本署建置替代役役男心理諮商輔導機制的內容認知為何？
發言編號	發言紀錄
	可原，那像我們這一種的.....，一樣米養百樣人，那我們面對役男就是盡量去幫忙他啦，像我之前有一個花蓮的案例，服勤單位每次有事情就是反映到需用機關，他們希望都是說你把我調回來，因為我們需用機關有權責調動全省的役男，那我們也是一樣請教輔導員，我們就轉介役男去接受諮商輔導，輔導完之後，結果也是希望他回北部，因為他要照顧他媽媽，因為他家只有他跟他媽媽在一起，他就非常擔心他媽媽沒有人照顧，他要回北部照顧他媽媽，服勤單位也反說這個役男很乖服勤表現也很好，各方面都很好，只是這些事情...，諮商師也認為調回北部較佳，我們當然是請示過主管後將他調回，結果他跟我說他要回家（返家住宿），我跟他說沒有回家，家庭因素役男才能返家住宿，他不符合。...調回來之後，我們發現這個役男表現很正常，上下勤正常、同儕關係正常，只是稍微愛講話了。...我們不是專業醫生、諮商師，我們無法判斷，而且任何差池我們都承擔不起，因此我們盡量轉介輔導，讓諮商師來判斷和協助。
P17	我們分隊現在役男每周都要去上張老師的課程，每次去都要一個上午，我們隊長請我幫他反映：因為他是列管役男，如果大家都知道，造成他壓力很大，所以我也是來參加座談會之前才知道他是列管役男，因為原本是只有我們隊長自己知道而已，然後他每週帶他去(諮商)，(隊長)說這樣造成分隊人力很吃緊，可不可以讓役男自行前往？或是一段時間後就不要去？因為我平常跟這個役男接觸，他都蠻正常，只是比較安靜而已。
P18	我沒有陪同役男去輔導，不是很清楚，請問是一定要管理人員陪同嗎？
P14	我們那個役男是家庭因素，像那個摺頁我們就沒有寄到家裡，因為役男的問題點就在家庭，所以適當的機制做適當的處理，那我們那個役男最近就好一點了。

題目	3.心理諮商列管役男到諮商機構進行諮商輔導的情形、效用與困難之處為何？
發言編號	發言紀錄
P11	我們處室就一個役男有心理諮商的需求，我們就轉介他們去張老師接受諮商，他現在是可以適應，那在勤務上我們有給予調整。他會跟張老師反映一些他的狀況，我也會跟諮商師討論他的情形，針對他的困難點去解決，所以是還 OK。困難倒是還沒有，我們也是第一次遇到役男有這個狀況。
P12	我們現在調整役男的勤務，我們那邊勤務平常都是值夜班，現在調成日勤，對他幫助很大，他在生活作息上正常很多，我們也有夜勤的幹部會協助去注意他，他目前已經改善很多，這個作法倒也不是諮商師建議，是我們工作那麼多年的經驗。平常我們除了藉由管理幹部在生活上的關心之外，也透過同儕幫忙注意，現在我們是擔心這個役男人際關係不太好，比較沉默，有些事不會主動反映，我們就怕會有事情發生，因此我們主動去跟他溝通；那現在他已經來兩三個月，我們還在觀察中，諮商師有他的專業，我們不方便評論，我只能說從該役男進來到現在真的有所改善，他的想法和問題，諮商師都會聆聽再跟他講一個方向，他也蠻能夠接受。
P13	要怎麼說有沒有效果呢？因為剛發病，諮商效果也不明顯，還是要配合就醫治療，因為他剛開始發病，對什麼都沒興趣，問他他可能也無願意講，(役男)服藥後去諮

題目	3.心理諮商列管役男到諮商機構進行諮商輔導的情形、效用與困難之處為何？
發言編號	發言紀錄
	商，效果還不錯，諮商師也有在說可以結束輔導了。我們遇到的困難就是剛開始役男不想去（接受諮商），因為他覺得沒有效，我們透過役男去接受諮商，我們跟諮商師聊，看他們聊什麼，役男不願意講的，我們再來了解，其實就是要時間啦。
P14	幾次的心理諮商輔導，我們那個個案算比較輕微的症狀，談的過程，坦白說有陸陸續續轉好，可是有些比較內心層面的東西，要私底下再去跟他了解輔導，不是說心理諮商師跟他聊完就沒事了，我也是透過好幾次的溝通才有辦法打破他的防衛心。
P15	我們遇過被列管的役男，他很排斥，他對於自己被歸為列管個案很訝異，他自己說是之前在成功嶺適應不良，但來到我們這邊適應的還不錯，不過，還是持續的轉介他去做諮商，但是該個案最後有因為身體的痼疾而申請因病停役。另外一個役男個性比較封閉，哥哥和弟弟都有精神疾病，所以是爺爺在照顧他，目前我們在協助他申請家庭因素。第三個我都有關心他詢問他還好嗎，他也說還好還好，但最近放假回去就有家人打來說他在房間尖叫情緒失控的情形，媽媽有帶他到精神科就醫。執行上的困難大多是「停役效應」，即役男看到有人申請停役，他們也跟著要申請。
P16	效用是一定有的啦，根據我們局裡的役男這幾年來去接受輔導諮商，自信心較不足、家庭因素輕微的役男大多能夠走出來，我都鼓勵役男說我找他們不認識的人跟你聊天，如果能好一點就好一點，不妨就去試試看，多數的役男都願意去諮商；我比較擔心的是役男比較聰明，比如年初成案的那位役男就會以他有心理困擾的原因要求執行較為輕鬆的勤務。
P18	我們那位役男自從去張老師那邊接受諮商六次課程，到目前我看都還正常，效用的話應該是也都還好啦；困難的點還是我們都有自己的業務，而且還蠻繁重的，要由我完全陪同可能較為困難，不過，我會跟諮商師那邊再進行溝通。

題目	4.平時管理人員對於心理諮商列管役男關懷輔導措施與狀況為何？
發言編號	發言紀錄
P11	對於張老師的諮商輔導我們還是覺得很好，可以繼續辦下去，協助役男。
P13	我們那個役男現在比較正常了，我們會鼓勵他去運動打球跑步，另外諮商師也送他三本書，請他回去看書，下次諮商時要發表心得，現在已經好很多了，以前是什麼都不做，然後拿著手機在那邊呆呆地看，現在就是反而太 high 了，一直在唱歌，那他服藥的劑量也減少，只有晚上要服用，我在想再過段時間可以把這個案做個結束。
P14	我們對於列管役男除了陪心理諮商，也有要求管理幹部在日常生活中多加關心，看他行為是否異常，那目前事都還好，列管役男在工作表現再解除列管前有比較正常了，但解除之後有發現他在勤務上的態度又慢慢回到一開始的狀況，那我們這部分會再加強去做輔導再關心。
P17	小隊長平時就是會找列管役男聊天。
P18	我們單位是統一管理，所以我還能掌握他的狀況。

題目	5.心理諮商列管役男在日常生活、工作表現與服勤管理上的情形為何？
發言編號	發言紀錄
P11	針對日常生活和勤務，我有跟他去做諮商，因此，有進行調整，針對他喜歡服務遊客，我們就有調整他去遊客中心服勤，同事們也都會關心他，目前役男也都還 OK。
P12	調整勤務（日勤）後，對役男而言改善很多。
P15	管理幹部平常都會陪同他照顧他，協助他做一些他想做的事。
P17	役男平常的表現是蠻正常的，只是針對勤務時間他比較計較。
P18	日常的生活我會請他同寢室的役男多關心他幫忙他，至於工作表現和日常生活都蠻正常的。

題目	6.管理人員對於本署建置替代役役男心理諮商輔導機制的建議為何？
發言編號	發言紀錄
P12	我們的單位跟別的單位不太一樣，性質也較為特殊，如果說這種有心理困擾的役男是否不要到我們單位，這對役男也是一種保護，萬一他跟我們裡面收容學生有什麼狀況，那狀況就很嚴重。
P13	每個諮商師的處理方法不同，像我們配合就醫，醫生說他憂鬱症就像打電動卡關，這一關讓他突破，事情就解決了，那諮商只做輔導引導，讓他自己找出口，幫他去舒緩憂鬱症，但是說每個役男就會做比較，像我們這個役男可能就比較自卑，認為說他比較跟不上人家，但這個點突破了，他也會找人去唱歌運動了。
P15	轉介上就是人力的問題，可是還是要配合規定，所以也沒辦法。
P16	大家都是第一線的承辦人，彼此互相勉勵，碰到很多好的役男，但只要碰到半個比較有問題的役男，頭就很大了。
P18	役男對於承辦人員比較有隔閡，不曉得我們陪同去是好還是壞？因為我知道他與役男比較要好，能否由他比較相好的役男陪同？
P19	建議列管役男的諮商師每次能夠固定。