

網路諮商模式與相關倫理議題探討

Web Counseling Model and Related Ethical Issue

林士傑¹、劉祉吟²、葉致寬³、吳佩瑾⁴、吳芝儀⁵

Shih-Chieh Lin¹, Jhih-Yin Liu², Chih-Kuan Yeh³, Pei-Chin Wu⁴, Chih-Yi Wu⁵

摘要

綜觀國內目前以網路為媒介的助人服務，多停留在討論區或者電子函件的型式。隨著科技的進步，目前亦有少數單位提供匿名之網路即時對談服務，透過打字的方式與案主進行晤談。以網路為媒介之助人工作具有匿名性、虛擬性與方便性等特色，但若要提供諮商服務時，其中某些特性又常與諮商倫理或法規相抵觸，舉例來說，匿名性與個案真實資料紀錄的取捨就是常見的倫理困境。本研究嘗試提出一個可以兼顧我國科技現況及符合台灣輔導與諮商學會諮商專業倫理守則與心理師法的網路諮商模式，使領有執照之諮商心理師在需以網路作為諮商媒介執行業務時，能有一個兼顧網路方便性又不失諮商專業倫理的工作模式做為參考。提供行動不便或者居住地偏遠者，在家中就可以使用專業的諮商服務，省去舟車勞頓的時間，使精神能更專注於諮商過程中。使用網路傳遞服務，卻又不失諮商之倫理與架構。

關鍵詞：網路諮商、網路諮商倫理、網路諮商模式

壹、前言

資訊發展日新月异，人們常藉由網際網路獲取資訊，甚至是進行人際互動。根據財團法人網路資訊中心於2014年5月的台灣寬頻網路使用調查報告顯

示，在3,134份有效樣本中95.62%的受訪者近半年內有上網經驗。透過多變反覆加權法（Raking）推估國內近1,551萬人半年內有使用網際網路。該調查亦指出受訪者最常使用的網路功能是社群網站（64.31%），其次則是即時通訊軟體（51.45%）（財團法人網路資訊中心，

¹國立嘉義大學輔導與諮商學系碩士生

²國立嘉義大學輔導與諮商學系碩士生

³國立嘉義大學輔導與諮商學系碩士生

⁴國立嘉義大學輔導與諮商學系碩士生

⁵國立嘉義大學輔導與諮商學系教授

通訊作者：林士傑，（621）嘉義縣民雄鄉文隆村85號，嘉義大學輔導與諮商學系，

E-mail：jeff43904@gmail.com

2014)。據此，國內使用網際網路已相當普遍，且使用頻率最高的社群網路與通訊軟體兩項功能的資訊交換對象皆是「人」，顯示網路上的人際互動已與生活密不可分。網路具有匿名性、虛擬性、互動性與透明性、即時性、非線性與跨國性和同步與非同步傳播等特性（王嵩音，2007；李偉斌，2002；郭書祺，2001；鄭綺兒，2001；鄭慧君，2007；戴怡君，1999；薛國致，2010），隨著科技進步，助人工作者也開始嘗試利用網路，將諮商服務送到有需要的案主手中。

網路無遠弗屆，網路諮商較面對面晤談式諮商便利且經濟。且網路的匿名性與虛擬性降低了案主前往諮商的心理門檻，某些族群會想尋求快速、具匿名性的諮商服務，對於熟悉網路的年輕族群來說，網路諮商會是一種親和的新選擇。然而諮商過程中，諮商工作者須以當事人的權利為最優先考量，如：當事人的自主權、公平待遇權、受益權、免受傷害權、要求忠誠權、隱私權，而網路的特性卻又常與這些諮商應有的倫理原則產生衝突。舉例來說，網路傳輸的隱密性就可能影響到網路諮商的保密程度。而網路的匿名性使得心理師難以確認案主身分，且心理師與案主也都可能因為對網路的操作知識不足，影響諮商品質。再者，網路諮商系統的設計若僅停留在文字的交流，缺乏聲音、語調、非語言訊息等，可能造成當事人訊息的錯誤解讀，無法為案主提供最佳的諮商服務（王智弘、林清文、劉淑慧、楊純斐、蕭宜綾，2008；邱珍琬，2001；陳寶美、陳詩婷、黃雅欣，2012；鄭慧君，2007）。

王智弘等人（2008）認為，網路諮

商最大的困難是在程式設計與硬體設備等技術上問題。然而時至2015年的今日，網路聊天、網路購物與線上信用卡等具備加密或者溝通功能的平台已蓬勃發展，網路諮商的電腦網路技術問題似乎也能獲得解決。本文將嘗試說明網路諮商的現況分析，進而討論到網路諮商的倫理議題，並試圖提出一種得以兼顧我國科技現況及符合台灣輔導與諮商學會諮商專業倫理守則與心理師法的網路諮商模式，提供領有執照之諮商心理師在需以網路作為諮商媒介執行業務時，有一個兼顧網路方便性又不失諮商專業倫理的工作模式做為參考。

貳、網路諮商

一、網路諮商的定義

「諮商」是一種助人專業，亦為輔導計畫中的核心服務。不論在教育機構或非教育機構，諮商是心理師的基本服務項目之一（黃月霞，2003）。諮商被定義為「諮商是一種過程，受過訓練的助人者介入個案的生活，以協助個案從事有效的行為為目的」（Hutchin & Cole, 1986）。而American Counseling Association（ACA, 2014）的倫理守則中指出，諮商是一種專業關係，增能各種類的個人、家庭與團體，進而達到身心健康、教育及生涯目標等標的。因此諮商可說是受過專業訓練的心理師以協助個案如何因應問題與解決問題之歷程。

美國全國合格心理師委員會（National Board for Certified Counselor, [NBCC]）於2001年曾廣義的定義「網路諮商」為「當心理師與分隔兩地或身處遠方的當事人，於網路上運用電訊進行

溝通的專業諮商與資訊提供之實務工作」，換言之若心理師透過網路以提供諮商與資訊服務皆屬此。而NBCC於2007年又進一步提出狹義的網路諮商定義：「網路諮商包含心理師與當事人之間運用電子郵件、線上聊天與視訊會議等網路溝通方式之同步與非同步遠距互動」。綜合上述，網路諮商是指非直接面對面，而是透過電訊進行之專業諮商與訊息提供之實務工作，此工作模式將因電訊器材之不同，產生同步與非同步之遠距離互動。在本研究中則定義為領有執照之諮商心理師以網路為媒介進行諮商服務的過程。

二、網路諮商的現況分析

根據相關文獻指出，國內目前網路助人服務平台有：1.張老師全球資訊網：於1996年推出電子佈告欄系統（Bulletin Board System, BBS）網路諮商服務，1997年增加電子郵件（Electronic mail, E-mail）的諮商服務，並將此項服務稱之為網路函件輔導，2001年發展出文字交談的線上聊天室，提供網路即時晤談服務；2.社團法人台北市生命線協會—SOS救命網：台北市生命線協會自1997年開始推展網路函件輔導，也就是電子郵件諮商；3.勵馨基金會：透過即時通、MSN與部落格經營等網路服務方式；4.祕密花園—青少年視訊諮商網：以網路即時視訊的方式擇透過文字、聲音或影像的方式來進行即時對談以及線上信箱諮詢（王雯華，2011；王智弘等，2008）。惟我國心理師法規定僅有心理師可執行諮商心理業務，且為了與本研究之「網路諮商」定義有所區別，上述之網路助人服務在本研究中通稱為網路

輔導。

綜觀目前台灣所提供之網路輔導服務，以電子佈告欄、電子郵件諮商、線上聊天室等為大宗，而線上影音晤談已逐漸成為提供網路助人服務之社福單位使用的架構，本研究所提出的網路諮商模式亦是以線上影音晤談方式進行。

三、網路諮商的現況與實務工作潛在困境

王智弘（2003）、王智弘等（2008）與連廷嘉（2004）之研究中指出，目前網路諮商服務之網站設置所提供之服務類型包含：1.網站；2.電子佈告欄版面的建立；3.留言板或論壇的架設；4.電子報或電子書的提供；5.網路行政服務的提供，如：線上預約、線上報名等；6.網路心理測驗；7.網路上的直接諮商服務，如：電子信箱、即時視訊等；8.網路個案研討、諮詢與督導；9.網路諮商專家系統；10.網路虛擬實境服務；11.網路輔導活動等。而回顧國內研究，與網路諮商服務有關的網際網路特性有：

- 1.匿名性：網路使用者在使用網路時得以暫時卸除既有的身份和關係的限制，不受既有的個體背景脈絡影響。然此給予「對諮商望之卻步」與「社交能力不佳」等族群嘗試諮商具有正面提升的作用（鄭慧君，2007）。
- 2.虛擬性：於網路中聚群為虛擬團體，彼此相互看不見對方，但空間卻仍存在，網路中個人心理及內在產生的空間意向可稱作虛擬特性（李偉斌，2002）。
- 3.互動性：使用者在網路上自行選擇所需訊息，並自由發表言論（戴怡君，

1999)。

- 4.資源共享性：數位化的內容不但傳遞和讀取的速度較快，而且結構易於調整，以利使用者隨時閱覽、參考與下載（鄭綺兒，2001）。
- 5.即時性：網路的內容隨時可以更新，然使用者可立即獲取最新資訊，不會受到時空之限制。然其打破了以往人際間傳播所受到的限制，隨時都可以在具備即時性的情況下溝通（郭書祺，2001）。
- 6.非線性及跨國性：透過網路相連而達到天涯若比鄰，進而打破原本地理的限制（鄭綺兒，2001）且網路聯繫上不單單是「一對一」可能是「一對多」。

上述網際網路的特性在諮商過程中可能會對服務過程造成正面或負面的影響，而這些影響將導致網路諮商服務的實務過程中產生倫理議題。台灣輔導與諮商學會諮商專業倫理守則（2002）指出案主具有「自主權、公平對待權、受益權、免受傷害權、要求忠誠權及隱私權」等權利，而心理師亦需要做到保密及預警之責任與資料保存、禁止遺棄等作為。該學會也在倫理守則中專節列出「網路諮商」規範網路諮商倫理議題並明訂下列準則：資格能力（電腦網路操作與多元文化）、知情同意、網路安全（資料傳輸之安全性）、避免傷害、法律與倫理管轄權、轉介服務（諮商員不在線上時之因應）、普及服務等。

除此之外，國內學者也指出資格能力、專業關係、知情同意、評量、診斷與技術使用、保密與預警、避免傷害、收費與廣告、多元文化與網路諮商服務公平性與智慧財產權等（文美華、王智弘、陳慶福，2009；王智弘，1998；沈

玉培，2007；陳寶美、陳詩婷、黃雅欣，2012；ACA, 2014）都是有可能在網路諮商實務過程中遭遇的倫理困境。

舉例來說，知情同意（informed consent）的過程在網路平台上該如何進行才足夠完善，減少日後可能產生之糾紛。其中亦包含未成年接受網路諮商之困境，如當案主透過網路匿名性隱藏身分，卻未獲得其監護者同意，此諮商過程將有可能侵犯了親權；而未留存案主之基本資料也可能在緊急狀況時，無法提供案主立即的照護。

除了可能抵觸之倫理守則外，國內目前有關網路諮商的實務研究較少，其中黃雅鈴（2009）參考Venkatesh（2000）用以檢驗科技使用相關行為為因子問卷及徐啟氫（2005）網路諮商接受度調查問卷，製成「肢體障礙者網路諮商意願接受度調查問卷」。身心障礙者為網路諮商的潛在服務對象，本研究相當具有參考價值。研究中指出網路設備與資源輔助上，有輔具的肢體障礙者對於網路諮商的「有用性認知」與「易用性認知」顯著高於沒有輔具的肢體障礙者，由此可知生活環境是否擁有電腦網路使用的相關輔具將是影響肢體障礙者使用網路諮商的意願。而該研究也建議，網路諮商之網站功能需針對各種肢體障礙的個別需求進行設計，改善操作介面以增加肢障者之使用意願。而Mishna、Tufford、Cook與Bogo（2013）在研究中提出一個社會工作碩士生的網路諮商員訓練課程，認為網路諮商員之非語言溝通技巧與多元文化職能是最重要的。而Trepal、Haberstroh、Duffey與Evans（2007）在關於如何於網路諮商中建立關係的文獻中也有類似的建議。除了多元文化職能外，網路諮商的輔導人

員須能忍受缺乏非語言訊息的環境，且諮商員須運用完整且具體方向的問句協助案主釐清情緒與找到解決方向。精準地簡述語意（含內容與情緒）案主才能感受到自己被理解，進而建立關係。而車佩娟（2011）亦認為與案主建立關係較困難是網路諮商的潛在劣勢。

藍菊梅（2013）針對Rochken（2004）之大學生求助態度量表進行在地化，而該量表中即包含面對面諮商（face-to-face counseling）的價值感（value）與不舒服感（discomfort）及網路諮商（online counseling）的價值感與不舒服感等向度。結果顯示台灣學生對諮商之價值感低於外國受試者，不舒服感則大於原問卷受試者。而學生對於面對面諮商的求助態度是網路諮商求助態度的重要預測因子。而Bathje、Kim、Rau、Bassiouny與Kim（2014）針對韓國大學生對與面對面諮商與網路諮商的態度進行研究，其中網路諮商特指具有聲音影像傳輸的網路諮商服務，與本研究模式相似。研究中指出大學生對面對面諮商的喜好態度（favorite attitude）大於網路諮商，而其原因可能是來自網路諮商的保密性與安全性的考量。此外，自我貶抑（self-stigma）程度與開放預期（disclosure expectations）程度對網路諮商的影響小於對面對面諮商的影響。

有鑑於網路諮商日漸蓬勃，而常見的網路輔導服務，如：電子郵件、討論板與匿名對談……等，似乎無法符合諮商心理師執業時之倫理要求。網路諮商實務工作時的困境是顯而易見的，但網路諮商倫理問題之處遇模式卻鮮少被提出。因此本研究欲提供一種符合諮商倫理的網路諮商模式，供助人工作專業人員參考。

參、合於諮商倫理的網路諮商模式

誠如前段所述，台灣目前已有許多不同類型的網路輔導平台，但在配合網路特性的框架下，常常犧牲了一些對於諮商架構不可或缺的倫理處遇。本節嘗試提出一個符合台灣輔導與諮商學會諮商專業倫理守則，合乎倫理、具在地性且又不過於犧牲網際網路便利性的網路「諮商」模式，供領有諮商心理師執照的合格心理師在透過網路執行業務時參考。本模式期待透過網際網路之方便性提供偏遠地區與行動不便者諮商服務，在整個諮商過程中仍須進行知情同意（informed consent）與保密等過程，並請案主提供與個別諮商相同的個人資料並加以記錄，使緊急狀況發生時心理師得以做出適當處遇，保障案主之受益性。

一、與諮商倫理相抵觸的網路特性

1. 匿名性

在許多網路輔導有關的研究文獻中指出，網路的匿名性為案主提供了一個安全的位置，較可暢所欲言，說出自己內心的困擾與感受，是網路輔導的一大優點。但根據我國心理師法第15條規定：心理師執行業務時，應製作紀錄，並載明個案當事人之姓名、性別、出生年月日、國民身分證統一編號及地址等資料。個人資料的紀錄犧牲了網際網路的匿名性，會降低某些使用網路服務的案主的意願。但透過相關個人資料的紀錄除了可以符合法規、保護案主與心理師的權利外，還可以在案主有突發狀況時，心理師可以即時做出適當的應變措施。

2. 保密性

網路諮商係透過網路傳遞服務，而其中較令人擔憂的是電腦與網路可能會因病毒、駭客或者木馬等程式，造成檔案外流，甚至擷取傳遞的資料，影響諮商過程的保密性。然而現今網路科技進步，網路公文、個人帳號申請甚至是線上刷卡等服務，都已能提供足夠的資料傳輸安全性。事實上在諮商室晤談亦有被竊聽的風險，若能建置出具有加密功能且具備案主專屬帳號登入的諮商平台，可大幅改善以網路為媒介傳遞諮商服務的保密性風險性，達到不遜於面對面晤談的安全性。

3. 關係建立

心理師與案主之間的關係是諮商工作中相當重要的療效因子，然而由於透過電腦網路，心理師與案主間缺少物理上的陪伴與接觸，僅能透過網路談話建立關係，故本模式使用視訊搭配語音通話的方式，獲取案主的非語言以及口氣等重要訊息，也使案主可以透過螢幕看到心理師，以利關係的建立。雖然減少了一些使用上的方便性，但卻能大幅改善網路諮商的其中一項劣勢。

二、網路諮商模式

1. 選擇使用對象

本模式係期望提供行動不便或者居住地偏遠者，在家中就可以使用專業的諮商服務，省去舟車勞頓的時間，使精神能更專注於諮商過程中。且雖然是使用網路傳遞服務，卻又不失諮商之倫理與架構。由於網路諮商無法在案主身邊提供最即時的照護，美國全國合格心理師協會（NBCC）於1998年便提到了對涉及性虐待、暴力關係、患有嚴重精神疾

病與處於危急狀況之當事人可能不適合使用網路諮商或治療（才頌潔，2007），此外高自殺風險的案主也不適合使用網路諮商服務。由於網路無遠弗屆，若案主身處不同的國家或地區，則須注意該地區與諮商相關的法規及倫理規範並允以遵守。

使用網路諮商服務的案主須具備基本使用電腦網路的能力。且具有麥克風與視訊鏡頭等網路多媒體設備，這些設備在實際諮商工作中亦可考慮由提供諮商服務的機構借予案主使用。

2. 初次晤談與知情同意

理想上的網路諮商是透過視訊搭配語音的方式，透過此種模式盡可能的接近實際諮商場域心理師與案主的晤談，獲得案主的非語言訊息，以利諮商過程中的判斷。此外也可以透過視訊搭配語音，改善網路虛擬性的缺點，確保案主不會偽裝已經成年，且每次晤談都是由案主本人親臨談話。

在正式晤談前，須透過初次晤談以了解案主的狀況。本研究建議在執行網路諮商工作前，可以先與案主進行1至3次的面對面諮商，確認案主詳細的了解網路諮商後，再決定是否使用網路諮商服務。除此之外，面對面的面談也有助於案主資料的建立與歸檔，以及知情同意書的簽署。

案主不便前往面對面的晤談，抑或是這本身就是案主選擇網路諮商的原因，則可以透過網路進行說明與知情同意的過程。現今類似的網路同意流程已在各大網站會員申請、網路購物甚至是應用程式下載的過程中均已大量使用，且具有法律上的效力。諮商知情同意的的主要精神是對案主充分的說明，維護案主的權益，且知情同意內容較具彈性，

甚至可隨著諮商過程中些微的調整知情同意的內容，案主對於諮商過程中權利義務理解的重要性大於實際簽字，相當適合此種知情同意方式。

初次晤談中除了和案主說明一般諮商過程中需注意的知情同意內容外，如：費用、心理師資歷、風險、保密例外……等，需額外告知案主網路諮商所具備的風險與可能遭遇的問題。其中包含：說明網路諮商的概略狀況、網路諮商須具備基礎的電腦網路操作能力、網路連線的保密安全性還有網路斷線與緊急狀況時的聯繫方式。針對未成年的案主則需另外得到其法定監護人的同意。台灣輔導與諮商學會諮商專業倫理守則（2002）則載明心理師以網路提供服務時需熟悉電腦網路操作程序、網路媒體的特性、網路上特定的人際關係與文化，並具備多元文化諮商的能力。除此之外，在知情同意階段也可以建議案主使用面對面晤談的方式來諮商，可以得到較完整的服務，且在整個諮商療程中，案主不適應網路諮商的方式，隨時可以回到諮商室裡進行晤談，以維護案主的受益權。

3.正式晤談

由於網路諮商的效率與速度會較一般諮商慢，所以可能會需要更多的諮商次數。大部分的諮商會設定在六次左右結案，視情況延長。而筆者建議網路諮商在初次晤談結束後，開始進行正式的網路晤談後，可在6至10次左右結案，每次對談約一小時，時間則是在案主與心理師透過諮商平台連線完成開始對談後起算。

諮商過程以視訊配合語音，如同一般面對面諮商進行對談，心理師可以透過此種方式留意案主之語言與非語言訊

息。且透過電腦網路平台進行諮商時，得以透過打字進行輔助。若案主有一些內心所抗拒或者不好意思說出來的，可以透過打字的方式傳送給心理師，幫助案主說出內心的話。於實際諮商場域中，也常以書寫的方式幫助個案說出內心的感受，但透過網路打字又更為便利。

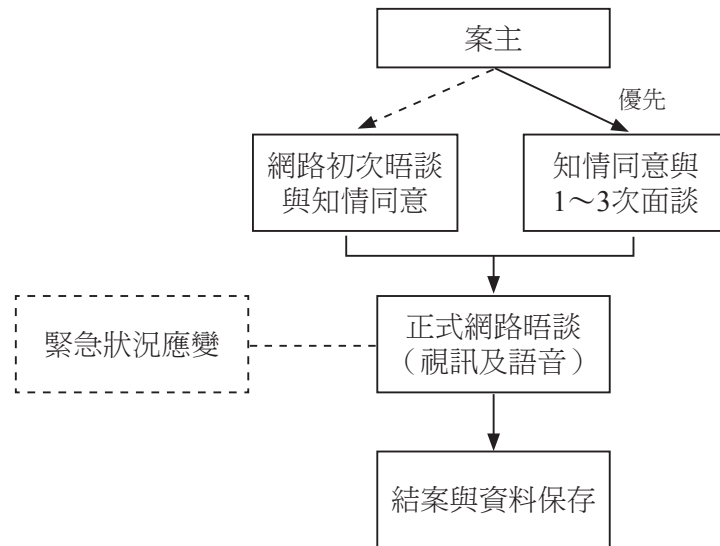
在諮商紀錄方面，心理師在對談過程中仍須專心與案主互動與對談，盡力與案主同在。而在對談結束後，諮商紀錄的方式基本上與一般諮商室內的諮商方式無異，端看心理師自身的習慣作法。心理師得以透過記錄對談過程中案主的主述、心理師的觀察進行評估，甚至擬定治療計畫。而在晤談期間，若有受督需求亦可尋求具有網路諮商督導資格的督導之幫助，以維護案主的權益。

4.緊急狀況的處遇

本模式透過個人資料的留存，打破網路的匿名性，減少網路諮商可能隱藏的風險。舉例來說，網路諮商過程中，有時會遭遇網路連線中斷的情形，此時建議可以透過電話與案主聯繫，並可嘗試重新連線至本次晤談預定結束的時間，繼續晤談。網路諮商模式不適合較具精神病質或有自殺風險的案主，但在緊急狀況發生時，如：案主受到傷害或者自傷……等，心理師可一邊透過網路平台安撫案主，確認案主是否在其初次晤談登記的地址使用服務，並透過系統中之通報功能通知相關單位前往協助，維護案主的免受傷害性。

5.資料保存

本模式僅是透過網路傳遞諮商之服務，在紀錄的方式上與一般在實際場域諮商並無差異。故需將個案登記表、諮商同意書、初談摘要與歷程紀錄等資料歸檔整



圖一：合於倫理的網路諮商模式

理，若是透過網路的方式進行之後同意則需把相關的證明文件印出歸檔。且任何形式的諮商記錄不得外洩，並需保存十年以上。而在本人、監護人或者與法律相關的保密例外狀況下需查閱資料時，也與一般的紀錄提供方式相同。

網路諮商透過電腦網路傳遞服務，而現今要在電腦上錄影錄音是相當容易的。但心理師若因為紀錄撰寫或者督導等需求要進行錄音錄影時，仍需告知案主，與其溝通，不得利用設備之方便性，在案主不知情的情況下錄影錄音。

以上即是本模式完整的網路諮商過程，透過結合視訊與語音的網路晤談，結具備即時通報的緊急應變系統，並改善網路諮商中常見的倫理困境，而整個模式架構如圖一所示。

肆、結語與建議

一、結語

本文試著拋磚引玉，結合目前科技的可能性與諮商過程中需符合的倫理準

則，對於建構理想的網路諮商模式做個初探。心理師與案主面對面晤談進行知情同意，進行一至三次的面談，才進一步轉為網路諮商。針對行動上有限制以至於不便面談的案主，雙方的諮商關係便由「網路」形式為開端，進行情知情同意與諮商歷程。同時，晤談過程中的緊急狀況也透過完善的資料紀錄與通報系統，盡速地與相關單位合作，以期達到案主最佳福祉。

面對面晤談式諮商最廣為接受，顧及面向最全面。如案主的非語言訊息能立即被體察、較能滿足人際上的支持、溝通不會因為設備因素而受阻礙，是現今公認最佳的諮商形式。但本模式設計之目的在於提供領有執照的心理師透過網路傳遞符合法規與倫理的諮商服務，幫助行動不便、居住地偏遠以及不願意或有困難當面晤談諮商之特殊需求案主。在資訊科技日新月異的今日，早已發展出多樣化的網路助人工作形式。且社會上仍有尋求匿名且快速的助人服務協助與支持的族群，所以一般網路輔導平台仍有存在的重要性。

二、建議

隨著網際網路的發展，網路諮商勢在必行，建置符合諮商倫理的網路平台就成為一個重要的課題。建議可整合國內諮商、輔導、社工等相關專業資源，透過助人工作者與程式設計人員的溝通，建置介面符合使用需求、有緊急聯絡功能及具有完善加密功能的網路諮商平台。

除了諮商過程中的模式與處遇外，心理師是否具備網路諮商相關的能力也是透過網路為媒介傳遞諮商服務時的重要倫理議題。惟本文著重在網路諮商的架構，對於諮商員的資格能力鮮少著墨。建議相關的學會或機構可以收集並整理網路諮商員所需具備的資格與能力以及妥善的督導制度，並建立相關的考核或證照發放，確保網路諮商員均能在網路諮商的特殊或者緊急情況下，做出適當的處遇，維護案主的受益權。由合於倫理的模式及具有資格能力的諮商師的結合，透過網路為更多普羅大眾提供身心成長與療癒的新契機。

參考文獻

- 才頌潔、王智弘（2011）。精神障礙者與網路諮商。*諮商與輔導*，311，24-28。
- 文美華、王智弘、陳慶福（2009）。網路諮商機構實施電子郵件諮商服務之實務經驗與倫理型為探討。*教育心理學報*，40(3)，419-438。
- 王智弘（1998）。網路諮商的倫理課題。*輔導季刊*，34(3)，8-16。
- 王智弘（2003）。另類諮商服務—台灣地區網路諮商的興起。*師友月刊*，430，36-42。
- 王智弘、林清文、劉淑惠、楊淳斐、蕭宜綾（2008）。台灣地區網路諮商服務發展之調查研究。*教育心理學報*，39(3)，395-412。
- 李逢堅（2002）。中學生網際網路使用行為之研究（未出版之博士論文）。政治大學，台北。
- 沈玉培（2007）。網路諮商守則與道德顧慮。*諮商與輔導*，253，2-7。
- 車佩娟（2011）。國內諮商輔導之發展現況。*諮商與輔導*，309，30-34。
- 邱信凱（2010）。青少年網路使用、情緒調節與生活壓力之相關研究（未出版之碩士論文）。嘉義大學，嘉義。
- 財團法人台灣資訊中心（2014）。2014年台灣寬頻網路使用調查中文摘要。台北：財團法人台灣網路資訊中心。線上檢索日期：2015年1月15日。網址：<http://www.twnic.net.tw/download/200307/20140820c.pdf>
- 張勻銘、王智弘、陳彥如、楊淳斐（2012）。一次單元網路諮商運用於大學生網路成癮之症狀變化與成效。*教育實踐與研究*，25(1)，131-161。
- 連廷嘉（2004）。網路諮商之定位及其相關倫理議題探討。*諮商與輔導*，219，30-33。
- 郭書祺（2001）。企業運用網路公關之研究初探—從電腦中介傳播談起（未出版之碩士論文）。交通大學，新竹。
- 陳寶美、陳詩婷、黃雅欣（2012）。網路諮商倫理守則與相關議題之探討。*輔導季刊*，48(3)，19-30。
- 黃月霞（2002）。兒童輔導與諮商—了

- 解兒童、諮商服務、技巧訓練。台北：五南。
- 黃雅鈴（2009）。身心障礙者網路諮商使用意願與其相關影響因素之研究——以雲嘉南地區肢體障礙者為例（未出版之碩士論文）。國立彰化師範大學，彰化。
- 鄭惠君（2011）。網路諮商倫理議題與預期解決方案。諮商與輔導，311，20-23。
- 鄭綺兒（2002）。影響台北市國小學生電腦網路態度相關因素之研究（未出版之碩士論文）。中國文化大學，台北。
- 鄭慧君（2007）。網路諮商發展現況與影響因素之探討。輔導季刊，43(1)，48-57。
- 戴怡君（1999）。使用網際網路進行互動者特質之探索（未出版之碩士論文）。南華大學，嘉義。
- 藍菊梅（2013）。大學生求助態度量表之修訂。長榮大學學報（人文與社會科學版），17(2)，71-85。
- American Counseling Association. (2014). *Code of ethics and standards of practice*. Alexandria, VA: Arthor. Retrieved January 10, 2015, from <http://www.counseling.org/knowledge-center/ethics>
- Bathje, G.J., Kim, E., Rau, E., Bassiouny, M. A. & Kim, T. (2014). Attitudes toward Face-to-Face and Online Counseling: Roles of Self-Concealment, Openness to Experience, Loss of Face, Stigma, and Disclosure Expectations among Korean College Students. *International Journal for the Advancement of Counselling, 36*, 408-422. doi: 10.1007/s10447-014-9215-2
- Mishna, F., Tufford, L., Cook, C. and Bogo, M. (2013). Research Note-A Pilot Cyber Counseling Course in a Graduate Social Work Program. *Journal of Social Work Education, 49*, 515-524. doi: 10.1008/10437797.2013.796855
- National Board for Certified Counselor (2007). The practice of internet counseling. Retrieved January 5, 2015, from <http://www.cce-global.org/Assets/ethics/internetCounseling.pdf>
- Trepal, H., Haberstroh, S., Duffey T. and Evans, M. (2007). Considerations and Strategies for Teaching Online Counseling Skills: Establishing Relationships in Cyberspace. *Counselor Education & Supervision, 46*(4), 266-279. doi: 10.1002/j.1556-6978.2007.tb00031.x