

網路諮商倫理守則與相關議題之探討

陳寶美 陳詩婷 黃雅欣
(嘉義大學輔導與諮商所研究生)

壹、前言

在今日我們身處於資訊爆炸、科技發達的年代，網際網路的普及應用已改變了人類生活模式、人際交往與工作型態。科技的發達，除了生活社會結構上的改變，同樣影響了人的心理與行為。徐西森、連廷嘉（2001）提到多元的新時代裡，其心理、行為、信仰、價值觀及社會文化隨之產生劇烈變化。網際網路(Internet)的使用已成為許多人生活的一部分，舉凡工作需求、資訊與知識取得與交換、休閒娛樂、人際互動，甚至購物模式，如當前流行的網路拍賣、團購等等的盛行，皆可發現網際網路已愈來愈融入我們生活當中。根據台灣網路資訊中心(TWNIC)的統計，截至99年1月為止，臺灣地區之曾經上網比例有逐年增加之趨勢，共計有1,622萬人曾上網。此外，臺灣地區12歲以上有使用寬頻上網之受訪者中，其平日一天使用寬頻時數，以「2小時以上，未滿3小時」為最多，占18.32%；整體而言，合計平日一天使用寬頻時數未滿4小時占59.92%。值得一提的是，合計平日一天使用寬頻時數8小時以上占12.55%(TWNIC, 2010)。由上述統計可得知，網路世界已

成為主流文化與生活模式。

網際網路的普及，使得人際交往與互動方式有了更多元的連結與接觸，同樣亦開展了諮商模式另一種新的機會與管道，使得傳統晤談形式，藉由網際網路產生了不同的改變與影響。諮商著重於人與人間的互動與溝通，而網際網路提供了一個新的空間，使人能破除距離的限制。運用網際網路提供網路諮商在國外已相當普遍，台灣近年也跟著科技腳步，在部分學校及社區機構中增設並提供了此項服務設施。雖然網路的便利及無遠弗屆的特性提供了便民的諮商服務，但相對的功能性、培育訓練、法律以及重要倫理議題仍有許多複雜爭議。助人專業的倫理議題是目前身為專業助人者及其相關實務工作者必須處理及謹慎面對的挑戰與衝擊。本文首先彙整概述網路諮商之定義與優缺點，其次就國內外三個諮商專業組織之網路諮商相關倫理守則提出比較與分析，最後則針對網路諮商倫理相關議題提出討論。

一、網路諮商定義

網路諮商(Web counseling)的定義各學者皆有提出不同解釋，並無一致的看法。王智弘（1998）提出網路諮商的定

義可區分為廣義與狹義。廣義來說，是指在網路上提供的各項諮商服務；狹義來看，是指在網路上以一對一的諮商關係，提供持續的專業諮商過程。美國全國合格諮商師協會(National Board for Certified Counselor)在2005年將網路諮商(Internet counseling)重新修正其定義為：諮商師與當事人之間藉由電子郵件、聊天以及視訊會議等以網路為主要溝通方式之同步與非同步的遠距離互動(NBCC, 2005)。也就是說在助人實務工作，諮商師亦可藉由網路突破溝通限制協助當事人。以台灣為例，目前網路諮商類型主要包括：1.留言板形式；2.討論區形式；3.E-mail形式；4.聊天室形式。在台灣提供網路諮商服務的社區諮商機構主要有「高雄張老師」、「台北張老師」、「台北生命線」、「台灣心理諮商資訊網」(王智弘, 2000)。

二、網路諮商優勢與限制

網路諮商提供了不同溝通與諮商管道，其優點與特性是傳統諮商所欠缺的，但同樣亦有其限制與缺點所在。茲參考並綜合多位學者的研究文獻歸納出以下網路諮商的優、缺點，分別比較與探究(王智弘, 1998；沈玉培, 2007；郭志通、張進上2003；張景然, 2000；楊明磊, 1998)。

(一)網路諮商的優勢

1.便利性：藉由網路使得必須待處家中行動不便者、年長者、家庭主婦等皆可使用服務。此外，亦突破距離限制，即使分隔兩地諮商師依然可藉由網路提供專業諮商服務於偏遠地區人士，節省雙方往返時間(竇金城, 2007)。

2.經濟性：網路諮商較傳統諮商晤談的費用相對便宜許多，在國內許多社區型機構，如張老師、生命線、心理諮商資訊網等亦有提供免費的網路諮商服務可供需求者線上登記與預約。

3.引起諮商動機：網路的匿名性、虛擬性等特性，較能使害怕與猶豫的尋求協助者，比起直接走入諮商室更能安心、不害怕的接受諮商，說出自我困擾與問題，此外，亦提供習於上網的青少年能有另一種諮商管道，提高尋求協助動機。

4.資料建檔與處理：網路諮商有利於諮商師個案管理，在諮商過程亦能隨時查閱當事人過去資料提供輔助與參考。再者，亦可將相關有助的文章、網頁、多媒體影音提供給當事人使用。

(二)網路諮商的限制

1.保密問題：網路諮商因為需要藉由網路傳遞，因此也增加了電腦病毒及資訊被攔截、竊取的可能性。而當事人資料若無妥善的加密存放於電腦，亦可能遭到他人的閱讀、複製、刪除、轉載等等。

2.當事人身份確認：若僅使用留言板、討論區、E-mail等形式，而非直接使用視訊面對當事人，即使登入正確帳號、密碼，亦可能無法真實確認其身分是否為該當事人。在身份確認性及其相關保密性亦增加了難度。

3.電腦操作與知識不足：台灣國內目前的心理諮商師訓練，主要以培養諮商晤談型式為主，針對網路諮商服務的訓練與督導相對較少。此外，諮商師對於電腦的操作方法及其網路文化知識了解的多寡，亦會影響網路諮商品質。

4.缺乏其他溝通行為：僅用文字進行表達，缺乏當事人的聲音語調與非語言訊息的情況下，容易產生文字上的錯誤解讀，亦可能傷害當事人。若單靠文字進行網路諮商，諮商時應有更多澄清與敏感覺察。若進行視訊形式的網路諮商，即使能觀看彼此的表情、行為，但對於特定學派或諮商技巧的人，較無法使用其他肢體接觸，如握手、拍肩等。

三、網路諮商的倫理守則規範

隨著電腦科技進步與網路的普及應用，網路諮商亦呈現迅速發展的趨勢，因此相關助人專業組織均相繼訂定規範網路諮商服務的倫理守則條文。以下將以台灣輔導與諮商學會、美國諮商學會(American Counseling Association, ACA)以及美國全國合格諮商師委員會(National Board for Certified Counselor, NBCC)三個諮商專業組織所訂定有關網路諮商倫理守則的內容提出其規範內容與比較分析。

(一)專業組織針對網路諮商倫理的規範項目

1.台灣輔導與諮商學會網路諮商倫理守則的規範：台灣輔導與諮商學會(2001)在其諮商專業倫理守則第八項訂定有關「網路諮商」的倫理守則，其內涵包括：8.1資格能力、8.2知後同意(此部份又細分為：一般資訊、網路諮商特性、電腦網路的限制與顧慮、未成年當事人)、8.3網路安全、8.4避免傷害、8.5法律與倫理管轄權、8.6轉介服務以及8.7普及服務。

2.美國諮商學會(ACA, 2005)網路諮商倫理守則的規範：美國諮商學會在

2005年倫理守則修訂版中的第A.12科技輔助服務(Technology-Assisted Services)及E.7.b.科技的衡鑑(Technological Administration)訂定運用科技工具進行諮商服務的倫理守則，網路諮商亦可含括其中。其內容包括：A.12.a.優點與限制(Benefits and Limitations)、A.12.b.科技輔助服務(Technology-Assisted Services)、A.12.c.不適切的服務(Inappropriate Services)、A.12.d.可及性(Access)、A.12.e.法律與法規(Laws and Statutes)、A.12.f.尋求協助(Assistance)、A.12.g.科技與知後同意(Technology and Informed Consent)(又細分十點)、A.12.h.全球資訊網上的網站(Sites on the World Wide Web)(又細分六點)；以及E.7.b.科技的衡鑑(Technological Administration)。

3.美國全國合格諮商師委員會(NBCC)網路諮商倫理守則的規範：美國全國合格諮商師委員會(NBCC, 2005)除了原有的倫理守則，另外提出網路諮商的實務(NBCC's The Practice of Internet Counseling)，在其實務準則中即明訂網路諮商的倫理實務標準(Standards for the Ethical Practice of Internet Counseling)，在此標準中共分為網路諮商關係(Internet Counseling Relationship)、網路諮商的保密性(Confidentiality in Internet Counseling)以及法律上的考量、執照與證書(Legal Considerations, Licensure, and Certification)等三大部份，共有十四條守則內容。

(二)三個諮商專業組織有關網路諮商倫理守則之規範內容

以下將以「台灣輔導與諮商學會諮商專業倫理守則」的規範項目為架構，

彙整台灣輔導與諮商學會、美國諮商學會以及美國全國合格諮商師委員會三個諮商專業組織有關網路諮商倫理的規範內容，茲列表如下：

項目	台灣輔導與諮商學會	美國諮商學會	美國全國合格諮商師委員會
資格能力	應具備諮商之專業能力及實施網路諮商之特殊技巧與能力。	建立相關連結至國家證照或專業認證委員會的網站以保護消費者的權益並促進對倫理的關注。	諮商師的網站要建立連結到所有適當的認證機構與證照委員會以促進消費者的保護。
知後	一般資訊： 諮商師專業資格、收費方式、服務的方式與時間等。	需說明資訊科技應用諮商過程與付費程序的優缺點。	
同	網路諮商特性： 應提供有關網路諮商的特性與型態、資料保密的規定與程序，以及服務功能的限制、何種問題不適用於使用網路諮商等資訊。		
意	電腦網路的限制與顧慮： 要說明有關網路安全與技術的限制、網路資料保密的限制。	要說明電子傳輸通訊在保密上的限制。 當無法使用加密網站或傳輸方式時，需告知當事人這個事實與限制。	應盡可能地使用電腦加密方式，如果沒辦法須告知當事人其在網路上未經保全通訊的潛在危險。 危險可能包括未經授權的傳輸監控以及網路諮商的記錄。
	未成年當事人： 若當事人為未成年人時，諮商師應考慮獲得其法定監護人的同意。	針對未成年者、欠缺法定能力的成人提供諮商服務時，需取得其法定監護人或法定代理人書面知後同意書。	諮商師需確定當事人是否為需家長或監護人同意的未成年人。 當需要此家長同意書時，同意人的身份須被加以證實。
		告知當事人有關檔案的處理：是否會保存、如何保存以及將保存多久。	告知當事人會談資料是否會保存，如何保存以及將保存多久。 會談資料包括e-mail、測驗結果、視訊會談記錄、會談筆記以及諮商師與督導的通訊。
		討論科技故障的可能性以及其他可行的替代方案。 在網站上須建置當科技故障時當事人仍能聯繫諮商師的方式。	向當事人說明科技故障的可能性，並討論當故障發生時的替代方案。

續上頁列表

項目	台灣輔導與諮商學會	美國諮商學會	美國全國合格諮商師委員會
		討論時區的差異、當地習俗或文化、語言等均可能對諮商服務有所影響。	諮商師知道有些當事人以不同語言溝通、住在不同的時區並且有著獨特的文化背景。諮商師也知道當地的情況與事件可能會影響著當事人。
知		當保險不包含支付科技輔助遠距諮商服務費用時，需告知當事人。	有責任去檢閱保險政策以確定是否網路諮商的服務有被保險所包括在內。
後		需告知當事人資訊科技行政部門的管理者。受僱者或同事均可能因被授權或未經許可而取得傳輸資料。	
同		敦促當事人瞭解其家人或資深員工可能會接觸到他所用來進行諮商的任何科技工具。	
意		告知當事人有關跨州或跨國相關的法律權利與限制。	
網路安全	1.在網路通訊上,應採必要的措施,以利資料傳輸之安全性與避免他人之冒名頂替。 2.應在電腦網路之相關軟體設計與安全管理上力求對網路通訊與資料保存上之安全性。	盡可能使用加密措施以確保保密性。 建立查核當事人身份的方法。	告知當事人使用電腦加密的方法以確保當事人／諮商師／督導通訊上的安全。 採用密碼字或密碼數字以確認當事人的身份。
避免傷害	1.避免因網路傳輸資訊之不足與失真而導致在診斷、評量、技術使用與處理策略上之失誤,而造成當事人之傷害。 2.應善盡保密之責任,但面臨當事人可能自我傷害,傷害他人或涉及兒童虐待時,應收集資訊,評估狀況,必要時應採取預警與舉發行動。	當使用科技或其他電子方法實施衡鑑時,諮商師需確認適切的行政程序且能提供當事人正確的衡鑑結果。	諮商師亦須考量當地有關同意權年齡的慣例以及兒童虐待的通報。

續上頁列表

項目	台灣輔導與諮商學會	美國諮商學會	美國全國合格諮商師委員會
法律與倫理管轄權	應審閱諮商師、當事人及督導居住所在地之相關法律規定與倫理守則以避免違反。	諮商師需確定科技的使用不會違反任何當地、州立、國家以及國際的現有法令。	諮商師需查看網路諮商與督導實務上相關的法律與倫理守則。地方、州立、省以及國家的法令，以及專業會員組織、專業認證機構的守則，以及州或省的執照委員會都需要檢視。
轉介服務	<ol style="list-style-type: none"> 應盡可能提供當事人其居住地附近之相關諮商專業機構與諮商師之資訊與危機處理電話，以利當事人就近求助。 應與當事人討論當諮商師不在線上時的因應方式，並考慮轉介鄰近諮商師之可能性。 	告知當事人緊急處理程序如打911或當地緊急諮詢專線。當諮商師或當事人認為此服務方式不適切時，諮商師需考量轉介至面對面的服務系統。	諮商師與當事人合作去找到適切且受過訓練的專業人員，以能在當地提供相關的協助，包括危機介入。並且確定當地危機諮詢專線以及緊急情況的電話號碼。諮商師需告知當事人當他不在線上時，當事人可聯繫上他的相關程序。對於非同步連結的諮商，需告知當事人多久會檢查個人的e-mail訊息。
普及服務	應力求所有當事人均能得到所需之諮商服務，除在提供電腦網路諮商服務時能在設計上盡量考慮不同當事人使用的方便性之外，亦應盡可能提供其他型態與管道的諮商服務，以供當事人選擇使用。	諮商師需提供合理的電腦應用的可及性。致力於為身心障礙者提供無障礙網頁服務。	諮商師有義務使其網站成為一個無障礙環境，以供身心障礙當事人利用。
其他		<p>諮商師需確定當事人是否在情緒、智力以及生理上足以勝任使用此科技工具；且需確認此服務方式確能符合當事人的需求。</p> <p>當諮商師使用科技應用服務時需適時尋求法律、商務以及科技等方面的協助，尤其是跨州或跨國提供服務時。</p>	

續上頁列表

項目	台灣輔導與諮商學會	美國諮商學會	美國全國合格諮商師委員會
		須定期檢查電子連線是否順利運作並達到專業上的適切性。	
其他			向當事人解釋如何去因應因缺乏視覺線索可能產生的潛在誤解。 諮商師有義務讓當事人知道社區中可使用的免費的網路諮商或網上衡鑑、資訊以及教學等相關資源。 諮商師與其他電子資源分享當事人的資料時，需遵循適當的資料公開相關程序。

(三)三個諮商專業組織在網路諮商倫理守則規範內容上之比較分析

1.相同之處

(1)在資格能力部份：三者均強調網路諮商師在諮商專業上的專業能力，反映出對當事人受益權的重視。

(2)在知後同意部份：三者均重視要告知當事人有關網路安全與技術的限制與網路資料保密的限制，並針對未成年人的家長同意權亦均加以規範。

(3)在網路安全部份：均強調採取加密措施以及身份認證的必要性。

(4)在法律與倫理管轄權部份：均規範要遵守諮商師、當事人以及督導三者居住所在地之相關法律規定與倫理守則。

(5)在轉介服務部份：均規定要提供當事人其居住地附近之相關諮商專業機構與諮商師之資訊與危機處理電話，並與當事人討論當諮商師不在線上時的因

應方式。

(6)在普及服務的部份：有關使用設計上盡量考慮不同當事人使用方便性，例如為身心障礙當事人提供無障礙網頁環境。ACA倫理修訂任務小組(ACA Ethics Revision Task Force)成員中的John Bloom於有關網路諮商倫理規範的小組討論中特別針對可及性(Access)加以說明，他指出須考慮到因家庭經濟因素而影響到電腦的使用外，也需關注到身障個案（如視障人士）使用電腦科技服務的相關需求(Kaplan, 2006)。另一成員Christine Moll也以美國身心障礙法(the Americans with Disabilities Act)的規定說明，諮商工作者必須透過較佳的設計，提供方便的設施以便身障服務需求者可以獲得所需之服務(Kaplan, 2006)。由於網路諮商必須透過電腦及網路等資訊科技工具作為媒介，媒介本身必須考量個

案的特殊需求進行適合設計，以確保使用者可以方便地運用相關媒介進而得以順利獲得所需之服務。因此，三個諮商專業組織的倫理中均強調普及服務的重要性。

2. 相異之處

(1) 資格能力規範中的差異：

ACA與NBCC均規定諮商師的網站需連結至國家證照或專業認證委員會的網站以保護消費者的權益。

(2) 知後同意規範中的差異：

A. 有關法定監護人或代理人同意方面，ACA除了規定未成年人需有家長同意外，針對欠缺法定能力的成年當事人的法定代理人同意亦加以規範。而NBCC則規定未成年同意人的身份須被加以證實。

B. 台灣輔導與諮商學會與ACA均規定要提供當事人一般的資訊（如：網路諮商的服務方式、過程與收費等），而NBCC則無相關規範。

C. ACA與NBCC針對會談資料的保存、科技故障的發生與因應、多元文化（時區、語言、文化背景、習俗慣例等）的提醒以及保險是否含括諮商費用等方面均有明確規定。

(3) 避免傷害規範中的差異：

台灣輔導與諮商學會與ACA均針對衡鑑正確性加以要求，以避免對當事人造成傷害。另外，台灣輔導與諮商學會與NBCC則強調兒童虐待事件的通報責任。

3. 三個諮商專業組織在網路諮商倫理規範上的特色與不足之處如下表所示：

	台灣輔導與諮商學會	美國諮商學會	美國全國合格諮商師委員會
特色	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在資格能力部份特別提及需具備實施網路諮商之特殊技巧與能力。 2. 在知後同意部份詳列網路諮商特性之充份相關資訊，讓當事人對於使用網路諮商的相關細節能有明確的瞭解。 3. 規範有關當事人自我傷害或傷害他人的預警舉發責任。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在知後同意部份詳列相關規範，讓當事人在接受網路諮商服務之前清楚瞭解可能產生的風險或法律權利限制等訊息。 2. 規範諮商師亦需適時尋求科技、法律與實務方面的必要協助，確保當事人的受益權。 3. 規範諮商師需確定當事人是否有能力去使用此科技工具，以及此服務型態是否符合其需求 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 針對網路諮商會談資料所包含的項目以及資料公開需循適當程序等加以規範，避免產生不必要的糾紛。 2. 規範諮商師要向當事人解釋對於潛在誤解的因應方式。 3. 規範諮商師有義務告知當事人社區中的免費或教學相關資源。
不足	<p>未針對會談資料的保存、科技故障的發生與因應、多元文化（語言、文化背景、習俗慣例等）的提醒以及無障礙環境提供等方面加以規範。</p>	<p>未明確規範相關預警或通報等機制。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在知後同意部份未針對網路諮商的一般資訊（如：網路諮商的服務方式、過程與收費等）加以規範。 2. 未規範有關當事人自我傷害或傷害別人的預警機制。

從以上比較中可看出三個諮商專業組織有關網路諮商方面的倫理規範中，在資格能力、知後同意、網路安全、法律與倫理管轄權、轉介服務以及普及服務等六個部份均有共同重視的規範重點。在差異性方面，部份可能由於國情文化不同所致，例如在國外的醫療給付主要是靠個人的醫療保險，故ACA與NBCC均規定諮商師需告知當事人保險是否給付諮商費用，而在國內則多以自費為主，故未見相關規範；再者，在國外有國家執照或專業認證委員會的網站可供查詢諮商師的執照資格等相關資訊，故ACA與NBCC亦均有相關的規定。然而，另有些倫理規範上的差異性則是各自專業組織需彼此借鏡之處。

網路諮商雖為諮商服務的型態之一，但因有其科技、遠距、同步或未同步、未面對面等獨特性，故諮商倫理議題更需被加以重視，當相關專業組織的倫理守則規範愈完整，則提供網路諮商服務的專業人員將有更明確的遵循方向與行動方針，如此更能確保接受網路諮商服務當事人的自主權、受益權、免受傷害權、公平待遇權以及要求忠誠權等相關權利獲得適當的保障。

四、網路諮商倫理相關議題

有別於傳統諮商形式，網路諮商靠著網路提供諮商服務。台灣輔導與諮商學會諮商專業倫理守則（2001）特別將網路諮商列入最後一項，實際上這些是以一般傳統諮商守則為基準，另外又考量了網路平台的特性而有所調整的部分。只是，水能載舟，亦能覆舟，網路的特性也可能會造成網路諮商倫理爭議

（王智弘，1998；沈玉培，2007；林永崇，2000；連廷嘉，2004；寶金城，2007）。以下將網路諮商實務情況中較易與諮商倫理守則有所爭議的部分提出討論。

（一）隱私權

隱私權是諮商倫理重要守則之一，在一般傳統諮商模式中，當事人受憲法保護有其隱私權（台灣輔導與諮商學會，2001），隱私權針對諮商一般性的內容，屬於諮商機密。基於當事人的隱私權，諮商師對當事人有保密責任，有責任為其保守諮商機密（台灣輔導與諮商學會，2001）。這同樣適用網路諮商，只是在網路諮商中，隱私權是較容易被侵犯而產生倫理議題的（沈玉培，2007；林永崇，2000）。在網路諮商中，除了當事人外，還須考量網路的限制和顧慮（台灣輔導與諮商學會，2001），例如監控程式、駭客、中毒或是操作流程中被第三人知悉等狀況都可能嚴重影響當事人隱私權，也因此，隱私權在網路諮商中是最常被提出探討的議題。此外，由於網路諮商是必須藉由線上電腦軟體媒介及網路平台等資訊科技之設施才能提供諮商服務，通常是委由資訊專業機構進行相關的網站管理與功能維護等工作，資訊科技行政部門的管理者或網管工程師也可能因業務之需要（或未經許可）而取得諮商資料，這是網路諮商中維護當事人隱私權的嚴重挑戰與限制。因此，在美國諮商學會有關網路諮商的倫理守則中，將「告知當事人資訊科技行政部門的管理者、受僱者或同事均可能因被授權或未經許可而取得傳輸資料」列為知後同意的守則之

一，提醒當事人瞭解接受網路諮商服務所可能承受的風險，亦顯示在面對資訊科技難以完全克服的限制下，維護當事人隱私權的諮商倫理也必須作出退而求其次的妥協。隨著科技進步，網路安全觀念與措施也跟著精進，從事網路諮商的專業人員若能具備專業網路知識能力，配合網路安全管理（例如防火牆、文件加密等）（竇金城，2007），將有助於提升對當事人隱私權的保護。

（二）知後同意

台灣輔導與諮商學會諮商專業倫理守則（2001）提到網路諮商應進行適當之知後同意程序，提供當事人相關資訊。話雖如此，知後同意在網路諮商上仍有倫理議題存在（文美華、王智弘、陳慶福，2009）。因為網路的特性，網路介面上無法像傳統諮商一樣採用知後同意書方式，讓當事人充分了解諮商內容並同意後簽名。針對這個困難，林永崇（2000）提到可參考美國線上隱私權聯盟之隱私權政策。從使用者一開始進入網頁時就得先徵詢使用者同意，之後每一步操作也都如此，以期達到知後同意的要求。

（三）未成年當事人

父母或合法監護人有未成年當事人的監護權，因此，與未成年當事人進行諮商需特別注意監護人的監護權與諮商的權限（王智弘，1996）。只是，當採網路諮商管道時，在未成年當事人的身分確認與其合法監護人同意諮商的規範便出現較大的限制。網路上使用者仍多採匿名方式，在當事人身分確認上是一大挑戰（沈玉培，2007），尤其是很難從網路資訊中確認當事人年齡，很容易

在未取得未成年當事人合法監護人同意下進行網路諮商。因此，在進行網路諮商時，使用者的身分確認工作必須確實，可以與知後同意結合進行（林永崇，2000）。

（四）避免傷害

諮商師面臨當事人可能自我傷害、傷害他人或涉及兒童虐待時，諮商師應收集資訊並評估狀況，必要時採取預警與舉發的動作（台灣輔導與諮商學會，2001）。但若是網路諮商遇到預警與保密的特殊情況，例如當事人有自殺危險，或是有緊急的危險性，危及當事人或其他第三者時，在預警與舉發上可能會有所限制（王智弘，1998），也因此面對此類當事人則強烈建議可改用立即性諮商服務的方式（鄭惠君，2007）。在提供網路諮商服務時，可能要納入此類例外狀況，並在知後同意上加以說明網路諮商的限制，以免產生更大的諮商倫理爭議。

（五）普及服務

雖然網路平台增加了諮商的服務管道（王智弘、林清文、楊淳斐、劉淑慧、蕭宜綾，2008），但目前仍有許多地區資源分配不平均，也因此之城鄉差距與貧富差距明顯或其他資源不均情況之地區，要做到普及服務是一大挑戰。因此，可能需從大環境面作整體考量，最直接的便是政府政策（中央與地方）的配合與配套措施，像是在公市立圖書館設置基本設備與使用規範。除此之外，網路使用習慣可能也與當事人背景（性別、年齡、職業、網路熟悉度等）有個別差異，這也可能是普及服務的挑戰之一。

貳、結語

遵守諮商倫理是為了維護當事人基本權益，並維護諮商專業聲譽和社會大眾福祉。隨著科技進步，電腦網路的普及性也越來越高，網路諮商也因應社會環境變化而生。因網路的特性（便利性、即時性、匿名），在網路諮商中諮商倫理的議題便更顯重要（王智弘，1998；沈玉培，2007；林永崇，2000；連廷嘉，2004；竇金城，2007）。本文提到網路諮商的服務形態、優點與缺點，還有國內外針對網路諮商的倫理議題之比較分析，也將在網路諮商實務中可能遇到之諮商倫理議題提出討論。雖然台灣輔導與諮商學會諮商專業倫理守則納入了網路諮商守則，不過在範圍與內容上仍有些許待編修空間。但不論如何，若能謹記諮商倫理的目的是以當事人最大利益為考量，相信在許多模糊地帶中都仍能有所依循與指引存在。

參考文獻

- 台灣輔導與諮商學會（2001）。**台灣輔導與諮商學會諮商專業倫理守則**。2010年1月5日取自<http://help2.ncue.edu.tw/ezcatfiles/b014/img/img/260/190394048.pdf>
- 王智弘（1996）。諮商未成年當事人的倫理問題。**國立彰化師範大學輔導學報**，**19**，287-321。
- 王智弘（1998）。網路上提供諮商服務所涉及的倫理考慮。**應用倫理研究通訊**，**7**，1-6。
- 王智弘（2000）。網際網路對助人專業帶來的契機與挑戰。載於中國輔導

學會主辦「**2000諮商專業發展學術研討會**」宣讀之論文。台北：中國輔導學會。

- 林永崇（2000）。網際網路隱私權政策的倫理問題。**通識教育年刊**，**2**，89-109。
- 沈玉培（2007）。網路諮商守則與道德顧慮。**諮商與輔導**，**253**，2-7。
- 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。
- 郭志通、張進上（2003）。網路諮商與書信輔導之研究。**初等教育學報**，**16**，37-65。
- 張景然（2000）。準諮商員的網路即時諮商經驗：一個諮商訓練課程的初探性實驗。**中華輔導學報**，**9**，89-129。
- 楊明磊（1998）。在網路上進行即時個別諮商的相關議題。**學生輔導**，**56**，100-109。
- 鄭惠君（2007）。網路諮商發展現狀與影響因素之探討。**輔導季刊**，**43**（1），48-57。
- 竇金城（2007）。網路諮商的爭議、解決及技巧。**諮商與輔導**，**253**，8-13。
- 王智弘、林清文、楊淳斐、劉淑慧、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。
- 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行為探討。**教育心理學報**，**40**（3），419-438。
- 徐西森、連廷嘉（2001）。大專學生網

- 路沉迷行為及其途徑模式之驗證研究。中華輔導學報，10，119-149。
- ACA (American Counseling Association) (2005). Code of Ethics. Retrieved (5-8-2012) from <http://www.counseling.org/Resources/CodeOfEthics/TP/Home/CT2.aspx>
- Kaplan, D. (2006). Ethical use of technology in counseling. Retrieved (5-8-2012) from <http://ct.counseling.org/2006/12/ct-online-ethics-update-4/>
- NBCC(National Board for Certified Counselors) & CCE(Center for Credentialing and Education)(2005). The Practice of Internet Counseling. Retrieved (5-8-2012) from <http://www.nbcc.org/Assets/Ethics/internetCounseling.pdf>
- TWNIC (2010)。2010年臺灣寬頻網路使用調查報告。2010年1月5日取自 <http://www.twnic.net.tw/download/200307/1001e.pdf>