

網路科技融入心理諮商服務之探討

許皓宜（臺灣師範大學學生輔導中心專任心理師）

網路是結合分散在不同位置與地區的電腦或工作站、資料庫主機，透過相同的通訊網路協定(TCP/IP)達到資源共享、訊息交換的效果(曾振富，2001；引自王緒溢、吳權威，1997)。在本文中所指之「網路科技」，則定義為利用網路所發展出來的新系統及新的傳播方式，如聊天室、視訊系統等。

本文主要由網路科技所具有的心理治療功能及對諮商專業的影響為出發，探討網路科技融入心理諮商領域的現況，再據此提出對諮商專業工作的建議。

壹、網路科技與心理諮商的相關性

一、網路科技所帶來的心理治療功能

李英明(2001)描述了在科技日益進步的時代中，人類的生命力不斷被解放與延伸，卻也代表著傳統人類「實體(身體)」的概念被逐漸解構，許多科技的產物與邏輯改變人類原本的生活、取代人類感官的知覺。在這樣的前提下，網路科技除了帶來資訊的流通之外，也開拓了許多創意與可能性，進一步影響人們的生活習慣一而

這樣的現象，也反映在人們心理困頓時，追求「療癒」的方式上。

在網路科技普及之後，引起最廣泛運用的層面之一，該屬「部落格」、「網誌」等個人網路空間的誕生，具有發展文章、日記、影音等個人作品的功能，又有留言版等互動功能。筆者在與大學生進行諮商工作的過程中發現，「部落格」也常是許多個案重述與抒發自己心情之處，王智弘(2005)就舉出了華盛頓郵報(Washingtonpost, 2005)所提到的部落格心理治療功能，以美國一家醫院為例，印證了病人在網路上的分享與網友間的互動，具有情緒抒解並得到支持的治療功能。

除此之外，網路科技也改變了人們尋求社會支持的方式。網路本身所具有的私密性(匿名、不需直接面對面)及公共性(可公開發表言論、被瀏覽、相互交流)使其成為公私互涉的「雙元空間」(王家茗，2002)。網路的雙元特性，讓使用者在選擇的範圍內開放自我，獲得社會支持。雖然網路上的人際交往模式不似在實體空間中的人際互動，卻可打破時空的距離拉近有共同需求的人們，具有支持性團體的功能。

二、網路科技對心理諮商專業的影響

網路的便利性，將人類生活愈推向前所未有的境地，也將人們許多潛在的需求由不可能轉為可能。瞿本瑞(2001)就指出，網路整合了人們的各種需求，也幫助相關產業瞭解人們的偏好，以推出更符合時代、需求的產品；在可預見的將來，許多智慧型軟體的誕生，輔助各式產業的推動，為人們帶來更精緻化的生活。在這樣的狀況下，人們習慣了網路文化這種唾手可得的便利性，使得網路購物、線上運作的時代逐漸來臨，對各行各業更是有了許多不同於傳統時代的需要。

心理諮商行業原就存在著類似於服務業的特質，自然也脫離不了網路便利性的衝擊與影響；因為生活的一切都太便利了，自然對心靈成長或是心理諮商、心理治療有著相同便利的期待。對心理諮商行業才在發展階段的台灣地區而言，不但尚未建立民眾在遇到困難時尋求一對一諮商的習慣，卻就要面臨資訊龐雜的網路時代；因此，線上心理諮商服務的建立是必然的，但與其他相關專業與非專業的區別、推廣、宣導就成為現代的心理諮商工作者需要思考與學習之處。

貳、網路科技與心理諮商服務

一、線上個別諮商

Suler(2001)提出，線上心理諮商是一個接觸那些由於地理位置(如偏遠地區

居民)、身體狀況(如行動不便者)或是生活習慣等限制而不會主動求助諮商者的機會。這樣的特質符合了現代人所追求的便利性，而這種與傳統個別諮商有類似功能的諮商方式在台灣也逐漸被專業人員所運用，常見者包括「視訊諮商」(藉由攝影機、麥克風的架設，透過電腦網路讓心理師與個案看到、聽到彼此，如：公務人員網路諮商服務網<https://public.uhcs.com.tw/index.php>)、「聊天室形式網路諮商」(心理師與個案同時透過電腦打字將訊息傳遞到同一個視窗上，如網路諮商服務研究室<http://internetco.heart.net.tw/discuss.shtml>)等。

筆者曾經嘗試與十三名個案藉由MSN(聊天室形式網路諮商的一種)系統進行一至三次不等的個別晤談，發現網路諮商雖受「網路傳輸速度與穩定性、文字鍵入速度、影音資訊之缺乏、溝通回應時間與脈絡上之錯落等問題(王智弘，2003)」的限制，亦有下列值得關注的問題與特色：

(一)情感表達與回應

個案的情感雖無法實際表達，卻透過文字隱喻的方式有了初步層次的整理，心理師有精準的辨識與回應，便可藉由文字的進一步整理讓個案感受到力量。且因為文字與思考間產生的落差，反倒出現和面對面晤談的不同效果。

(二)晤談記錄的保存

電腦文字一向具有保存完整晤談記錄的功能，這雖然提供個案與心理師彼此省視的空間，卻也危及了保密性的考量，因此在進行網路諮商時需對晤談中的文字進行加密。

(三)週邊環境對晤談專注程度的影響

網路諮商最大的限制之一是，難以控制個案所在的週邊環境是否對晤談造成干擾，筆者建議在知後同意書中明確告知個案晤談環境與架構的重要性。

筆者亦曾嘗試與兩位個案利用「視訊諮商」進行各一次的諮詢。筆者認為此種諮商方式在短期的、問題解決的服務上是有效的，能讓個案在方便、即時的狀況下獲得效能感。至於長期晤談的功效，則有待進一步的實施來驗證。

二、線上支持性團體

由於網路的「雙元特性」，使得網路上人與人的互動形成一種獨特的人際關係，也是現代人尋求社會支持的一種獨特方式。在「Ask the internet therapist」(<http://www.asktheinternettherapist.com/>)這個由醫師或是心理專業工作者領軍的網站當中，就有每週一次由專家帶領的支持性團體(其稱為Free Discussion Groups)。

筆者曾嘗試藉由MSN的多人聊天功能在網路上帶領五位就讀於大學女性的人際討論團體，在彼此不知對方身份的狀況下，討論在人際上所面臨的困境。根據成員的後續回饋，發現線上支持性團體具有下列之功能與狀況：

(一)隱匿身份所引發的普同感

由於不需告知彼此身份的關係，在訴說人際經驗的同時，較不會有秘密外洩的擔心，團體氣氛較一般的團體諮商容易帶動，成員也易從這樣異質的伙伴身上得到普同感。

(二)領導者對文字閱讀的速度、敏感度及掌握發言的能力

線上團體的特色就是容易七嘴八舌，不似面對面團體一般的容易規範，因此領導者如何在閱讀的時間內辨識參與成員的主要議題，並回饋給成員是線上團體是否有成效的關鍵。適時注意並引發沈默成員參與動機亦是重要的。

筆者認為，線上的支持性團體在成長性的議題上具有良好的效果，但需做好事前危機個案的篩檢以及事後的追蹤回饋，並簽署知後同意書告知個案此種團體的主要功能與限制為何。至於長期的治療性團體，仍建議以面對面的方式更能達到情緒宣洩、經驗統整的治療性效果。

三、線上心理測驗系統

線上心理測驗在國內主要於企管顧問公司、人力銀行等機構為企業選才及民眾生涯規劃而使用，或引進國外標準化之測驗(如Career人才測評網：<http://cpas.career.com.tw/>)、或結合心理學家建構標準化測驗(如104評量中心：<http://www.104testing.com.tw/Index>)、或將紙筆測驗藉由電腦及網路科技轉為線上系統而用。評量結果可由線上直接顯示傳送，或視接受測驗者之需要安排專業人員進行測驗解釋。筆者認為線上心理測驗系統是網路科技融入心理諮商服務的項目當中，技術最為成熟的部分，但如何讓民眾有接受測驗的正確知識、測驗的功效與限制卻是在大部分的線上測驗系統當中沒有被詳細說明的部分；再者，如何讓民眾接受具有心理學長期訓練背景之專業人員的服務，以免對測驗

有過度解釋、誇大的疑慮亦為線上心理測驗系統值得進一步省視之處。若能結合心理諮商的專業背景，相信線上心理測驗系統會是推廣心理諮商服務、增進民眾對心理諮商接受度的一大脈絡。

四、電子函件諮商與線上留言版

電子函件諮商(e-mail)和線上留言版不似視訊系統或文字諮商一般，具有與個案同步溝通的功能，因此皆屬於非同步(asynchronous)的諮商服務。王智弘(2007)指出，函件諮商的種類主要可就專業人員「匿名與否」及「收費與否」來做探討，個人私下不匿名回覆函件的方式較接近一般心理諮商的服務狀態，匿名公開回覆的方式則較接近具治療性的溝通。筆者則認為除了專業人員身份是否公開的問題之外，另一十分重要的網站使用者的身份管理問題。

筆者瀏覽了許多心理專業機構的留言版，發現的確有某些提供個案匿名發言的留言版上，特別容易出現「我想自殺，救救我」等具危機性的留言，亦有「怎樣讓老婆不紅杏出牆」等無法判斷玩笑與否的留言，或者如林昭玲(2004)所言之去個人化行為(deindividuation)、去抑制化行為(disinhibition)，而造成網路上的秩序混亂。前者考驗了專業人員的危機判斷能力，但可能礙於個案資訊的不足而無從著力；後者則可能浪費專業人力，並無法針對有需要之個人做立即性的回覆。根據上述之理由，筆者認為網路上的適當限制(如個案基本資料的填寫)是一個能幫助專業人員篩檢個案、節省資源的方式。

五、網路科技融入心理諮商服務的相關研究

由於網路科技已經滲透進入心理諮商服務的許多層面，因此有越來越多的學者針對電腦及網路的服務精緻化與多元性進行相關的研究。大致列舉如下：

(一)潛在語義分析

Caspar & Berger (2005)認為，分析文字內容所具有的情感成分以及其他潛在的意涵對網路諮商而言是重要的，其中一項能協助的技術為「潛在語義分析」(Latent Semantic Analysis，簡稱LSA)。LSA在近年資訊類的研究當中有為數不少的研究成果，其藉由文字意義的萃取，並對文本進行統計分析，歸納出語言背後的潛在意涵，以協助資訊使用者能對網路上的文字表達有更高層次的意會；就如同心理學當中對人類非語言訊息的解讀一般，LSA的目的在幫助人們藉由文字統計的潛在意涵進行文本的分析。筆者認為，此項技術的發展有助於訓練網路諮商工作者用更客觀、敏感的角度來解讀個案的文字訊息，並有助於提升專業工作者的文字隱喻所帶給個案的潛在支持。

(二)電腦輔助軟體

Beer & Breuer (2005)提出電腦輔助軟體在夫妻溝通當中的使用。以「性愛」這件在夫妻當中難以啟齒的議題為例，夫妻雙方往往對於彼此的性愛技巧或者自身的性愛偏好是難以啟齒的，因此便發展出電腦輔助軟體，將夫妻雙方對性愛的偏好輸入電腦後，電腦會自動配對出夫妻雙方相同或相似的偏好，增進夫妻之間的溝通與情感(Caspar &

Berger, 2005)。像這樣的科技功能，十分適合發展並運用在網路諮商的輔助當中，或許這將會是網路諮商與傳統心理諮商之功能有所區辨之處。網路諮商可以不被認為是一種要取代傳統諮商的方式，而是結合現代科技延伸出心理諮商領域的多元功能。

(三)遠距醫療系統

喬治亞醫學院及技術學院共同合作研發遠距醫療健康監測系統(Electronic House Call System: EHC)，藉由網際網路作為連結，使醫護人員對病患進行線上診斷、溝通，此套技術在台灣由台護遠距科技股份有限公司代理。黃方均等(2002)則嘗試利用相同的原理來建構「遠距居家照護整合系統」，可線上偵測血壓、體溫、心跳，免除長期病患舟車勞頓的辛苦。這代表透過網路視訊的逐漸發達，醫院診所發展網路視訊複診的空間增大，慢性病患不必每次複診時都必須掛號到醫院排隊，醫生的處方也可透過網路傳真或下載，直接到藥局領藥。若遠距醫療系統果真被廣泛使用，預估這樣的服務也可能推廣到精神科門診，帶起民眾就醫、求助的新典範。

參、專業工作者如何因應網路科技的時代

一、網路科技融入諮商專業後所帶來的衝擊

(一)專業整合的驅力

楊明磊(1999)認為：「一個國家邁向現代化的過程，大抵是先技術的現代化，然後才進入觀念的現代化。」諮商領域也不再是傳統學派可概括，而是隨

著科技的現代化而演變，從e-mail的風行、聊天室的啟用直到線上視訊系統……技術不斷進步的同時，我們除了諮商以外要學習的似乎也越來越多。這就如同公家機關在面臨全面電腦化的同時，許多年長的公務員被迫去學電腦，網路科技融入諮商專業後也勢必帶起一些觀念上的波動。

(二)服務導向的壓力

心理專業人員的人數漸增，諮商的服務導向更加強烈，也無形中提高了專業工作者的競爭壓力--必須提升、必須去尋找個案、必須積極推銷自己的壓力。去年高居各大書局非文學類排行榜第一名的圖文作家鸞鸞，透過網路傳媒的力量使其知名度不斷上升，近來帶起音樂新風潮的「星光幫」，也隨著網路名揚海外，由此可見網路行銷對心理專業人員而言，也是不得不學習瞭解的一環，特別是年輕一輩、沒有豐厚年資的專業人員。

(三)專業工作者間的斷層

各行各業都會面臨世代相傳的問題，也不免會有前輩和後輩用不同方式和態度來面對工作的現象。同樣的，心理諮商這個行業對網路諮商也有各種不同的態度：有些專業人員看到網路諮商的潛在問題而不使用；有些專業人員則試著解決問題，嘗試開發更多的服務。當然，這除了反映了專業工作的學習背景、年代、流行有所不同之外，也表示網路時代使心理專業人員面臨更多彈性與選擇，更考驗心理師培訓時的教育方針。不論如何，針對這種有助於推廣專業的領域，筆者認為應以更開放但謹慎的態度來面對之。

二、專業工作者的自我準備

(一)把握專業原則

Mallen、Vogel & Rochlen (2005) 認為，減少網路諮商問題的最好方式就是透過面對面(FtF)的晤談、蒐集個案資料、判斷危機程度之後再進行遠距的線上諮商。筆者認為各方學者的意見代表著網路諮商的實際機制需視提供服務機構的功能架構與規劃而定，也反映了從事網路諮商的同時所需要遵守的專業原則與專業理論背景。也就是說，每一位有心從事網路諮商的專業人員，都應經過傳統諮商理論的學習和訓練，並將網路諮商的功能視為紮實訓練後的能力再提升；如此一來，可避免新手諮商員、實習生因注重網路諮商的細節而忽略了原本的專業原則，也可為接受服務的民眾提供更好的保障。

(二)激發潛在個案

林昭玲(2004)在網路諮商的研究中發現，網路諮商這個管道由於不需直接面對面，較容易協助個案整理自己的情緒和思考，並且將其表現出來，這代表網路的流行勢必也將帶起心理諮商領域的新風潮。因此，專業人員對網路文化的瞭解，以善用網路的功能進行心理衛生的推廣，是一個很好激發潛在個案的方式，便於促進那些原本不易尋求諮商的人們理解與接近心理諮商專業，不但擴大自身的服務領域，亦帶來諮商專業領域的新功能與新氣象。

(三)提升自我競爭力

跨學科的整合對新一代的心理專業人員而言已成為提升自我競爭力的一大指標。隨著心理困擾等問題在台灣環境

中逐漸受到重視，企業界、媒體界、廣告、出版等領域都有心理諮商專業很大的開拓空間。舉企業中的員工協助方案(EAP)為例，就是一個需要心理諮商專業結合產業管理知識的領域。在未來的心理師訓練當中，除了自身領域的瞭解，或許也需要培養第二專長，讓心理諮商專業可以在更多的角落發揚光大。

在人類逐漸走向心靈精緻化的同時，人們卻大多迷失在過於龐雜的資訊當中，不知從何尋求專業資源。在這樣的環境下，網路是一個專業傳播的良好資源，但卻也亟待心理專業人員及整個系統的共同努力，讓台灣的心理諮商專業能夠在多元化的創新下永續經營。

參考文獻

- 王家茗(2002)。網路書寫動機與意義之探索—以「明日抱個人新聞台」為例。世新大學傳播研究所碩士論文。
- 王智弘(2003)。網路諮商、網路學習與網路督導—學校輔導人員專業發展新趨勢。《學生輔導》，86，120-131。
- 王智弘(2006)。網路上的「薄紗舞台效應」與宣洩治療功能—部落格現象的心理學解讀。《台灣心理諮商通訊》，192。
- 王智弘(2007)。函件諮商之探討。《台灣心理諮商通訊》，206。
- 李英明(2001)。《虛擬的極限：資訊汪洋中的迷航》。台北，台灣書店。
- 林昭伶(2004)。《台灣心理諮商資訊網的留言板使用者之知覺歷程研究》。國立彰化師大輔導與諮商研究所碩士論文。

- 曾振富(2001)。利用網路科技輔助國小自然科「教」與「學」之研究：以台北市中正河濱公園自然生態為例。國立台北師範學院課程與教學研究所碩士論文。
- 黃方鈞、王耿良、陳懷文、蔡承訓、張維堯(2002)。教育部「醫療機電設計與整合教學資源中心」醫療機電系統與身心障礙科技輔具設計專題競賽簡要報告。取自http://dcalab.cgu.edu.tw/DCALAB/RACE/91_1.pdf
- 楊明磊(1999)。網路諮商倫理：工具，文化，還是脈絡？一個解構與詮釋的觀點。《諮商與輔導》，168，5-8。
- 翟本瑞(2001)。網路文化。台北，揚智。
- Franz Caspar & Thomas Berger (2005). How Can We Optimize Online Counseling, and How Can We Know Whether We Have Done So? *The Counseling Psychologist*. 33, 900-909.
- Michael J. Mallen, David L. Vogel, & Aaron B. Rochlen(2005). The Practical Aspects of Online Counseling : Ethics, Training, Technology, and Competency. *The Counseling Psychologist*. 33, 776-818.
- Suler, J.(2001). *The future of online psychotherapy and clinical work*. from the world wide web: <http://www.rider.edu/~suler/psycyber/emailrel.html>