

# 諮商紀錄之撰寫與保存所涉及的倫理議題

陳志恆（國立彰化師範大學輔導與諮商學系碩士班研究生）

## 壹、前言

諮商紀錄是由諮商師所保存的關於當事人現在或過去的資料，包含有治療過程的筆記(session notes)、診斷資料、測驗、與當事人或他人溝通的資料，以及由當事人所簽署的表格等(Tribbensee & Claiborn, 2003)。諮商紀錄本來是臨床工作者因為擁有許多當事人而用來作為一種備忘的工具，但現在已經具有許多功能。一般而言，諮商人員建立與保存諮商紀錄的理由大抵有以下五種：

### (一)為了向當事人提供最好的專業服務

紀錄保存的最重要的理由就是增進當事人的福祉(APA, 1993; Eberlein, 1990; Soisson, VandeCreek, & Knapp, 1987)。諮商紀錄不但可以作為諮商師的備忘工具(Bond, 1993; Merlone, 2005)，撰寫的過程中亦可以幫助諮商師組織其想法與感受，系統性地反思諮商經過，分析介入方案的利弊得失，並計畫未來的諮商策略，進而改善或提升諮商服務的品質。Bond(1993)也提到，系統性的諮商紀錄可以呈現出當事人改變的情形，諮商人員在適當的時候可以與當事人分享這種改變，而成為一種諮商介入的工具或策略。

### (二)為了諮商人員的自我成長

諮商紀錄可以幫助諮商人員更細緻地進行自我監控(APA, 1993)。諮商人員定期地檢閱與反思過去的資料，可以檢測現在的知識對於過去的情境有何不同的作法，以作為一種諮商人員繼續教育與提升個人專業技術的機會(Eberlein, 1990)。

### (三)為了諮商人員的自我保護

好的文件紀錄可以幫助諮商人員免於專業上的不利指控(APA, 1993)。系統性的諮商紀錄可以提供諮商人員在諮商時所採取之適當作為的法律證據，紀錄中載明了諮商人員採用某種介入策略的理由，以及尋求諮詢與督導等措施的經過，最終可以保護諮商人員免於不公平的指控，或有關治療、缺乏知後同意與侵犯隱私權等方面的法律訴訟(Bond, 1993; Corey, Corey, & Callanan, 2003; Eberlein, 1990)。

### (四)為了符合機構或政策的要求

諮商人員保存諮商紀錄有時也是為了符合法律的規定以及機構或專業組織的要求(ACA, 2005)。在國外，若要取得第三者的付費服務，也需要提供完整的諮商紀錄(APA, 1993)。

### (五)為了諮商專業的發展

諮商專業人員針對諮商紀錄進行系統性地檢閱，以評估或研究各種治療技術，並透過與其他專業人員分享資料，可以促進心理學領域知識的拓展，進而增進社會大眾的利益(Eberlein, 1990)。

雖然諮商紀錄的保存具有上述功能與目的，諮商人員在實務工作中是否該進行諮商紀錄仍存在著相當的爭議。Bond(1993)提到保存諮商紀錄可能有的風險為：(1)實務上難以完全確保諮商紀錄的安全與保密；(2)保存諮商紀錄可能會使諮商人員與當事人之間的信任關係複雜化；(3)紀錄保存具有時效性(time-consuming)；(4)當事人可能會將諮商紀錄用於諮商關係以外的目的；(5)當事人有權利去查閱諮商紀錄。上述風險可能使當事人或諮商人員受到傷害，亦是部分諮商人員反對建立諮商紀錄的理由。然而，不可否認的，諮商紀錄在實務上有其絕對的重要性。避免諮商紀錄在撰寫與保存過程中可能衍生的風險是諮商人員不可推卸的責任，而這些風險正牽涉到諸多諮商中的倫理議題，乃考驗著諮商人員進行倫理判斷與抉擇的智慧。

不論國內或國外，與諮商工作相關的倫理守則中皆訂有諮商紀錄內容與保存的相關規範，均明白要求諮商人員基於當事人的福祉以及機構或法律政策，有建立紀錄與妥善保存諮商機密資料的責任(ACA, 2005; APA, 2002; 中國輔導學會, 2001)。我國心理師法(民90)第15條規定：「心理師執行業務時，應製作紀錄，……」也提供了諮商人員建立諮商紀錄的法源基礎。因此，撰寫與保存諮商紀錄為諮商人員從事諮商工作時

所負有的倫理與法律責任。

然而，在實務工作中，諮商紀錄的保存常被諮商人員視為是既厭煩又必得要做的事，因而有時候會拖延至「比較有時間時」才去對諮商紀錄進行處理(Eberlein, 1990)。Merlone(2005)針對美國新罕布夏州(New Hampshire)的學校諮商師所進行的調查發現，受訪者用來為其實務工作進行紀錄的方式南轅北轍，而諮商資料的交換、銷毀與轉移在內容上與程序上也有很大的差異；另一項對英國的臨床心理實務工作者的調查研究中發現(Scaife & Pomerantz, 1999)，實務工作者對於紀錄保存的知識與作法有很大的差異，且有超過半數以上的受訪者不確定或不知道其所服務的機構中是否訂有紀錄銷毀的程序或規定，此外，影響其如何進行紀錄保存的因素主要為所處的工作環境、個人習慣以及所受的訓練，倫理的考量只具有中度的影響力。儘管倫理守則與相關法律有所規定，從事實務工作的諮商人員在紀錄的保管與處理程序上，仍有著迥然差異與模糊空間，同時也不甚重視其中所存在的倫理問題。

國內的諮商人員在諮商紀錄的撰寫與保存上，除了倫理守則或相關法規之外，並無較為明確可依循的準則，對牽涉其中之倫理議題的長期忽略，也造成了許多諮商紀錄被濫用與誤用的問題。諮商紀錄的保存所涉及的倫理議題繁多，也是實務工作者常遇到的倫理衝突來源，在處理上除了要考量倫理、法律與機構的規定外，更有許多技術性的程序與策略。本文乃針對撰寫與保存諮商紀錄所衍生之相關倫理議題進行探討，進一步闡述諮商人員在紀錄撰寫與保存

的過程中應負有的倫理責任，並歸納文獻提出妥善處理諮商紀錄以因應倫理問題的具體策略，供諮商領域的實務工作者參考。

## 貳、撰寫與保存諮商紀錄的倫理問題

### 一、知後同意的倫理問題

「知後同意」(informed consent)是諮商人員與當事人在進行諮商工作的過程中，首先會遭遇到的倫理問題(王智弘，1995；楊淳斐，1996)。倫理守則中明白指出：「當事人有接受或拒絕諮商的權力，諮商師在諮商前應告知諮商關係的性質、目的、過程、技術的運用、限制以及損益等，以幫助當事人做決定」(中國輔導學會，2001，2.2.1)。由於當事人在諮商中有自由決定是否接受或拒絕諮商人員所提供之服務或介入措施的權利，基於當事人的自主權，當事人應被充分告知與諮商有關的相關訊息，諮商人員在徵得其同意之後，方得實施諮商。

知後同意是在治療過程中持續進行的工作，其中包含的內容諸多，Corey等人(2003)提到，知後同意的內容應包括治療的歷程、治療師的背景、治療費用、治療的期限與結案、督導或諮詢、中斷治療、當事人接觸其紀錄的權利、與診斷標籤有關的權利、保密的目的與特性、治療的益處與風險、治療以外的其他選擇、以及晤談中的錄影與錄音等。其中關於紀錄的保存與運用方式是諮商師實施知後同意時不可缺少的重要成分。當事人應在適當的時機被告知其

諮商中紀錄保存的性質與程序，以及紀錄保密的可能限制(APA,1993; Tribbensee & Claiborn, 2003)。由於當事人依法有權查閱與取得其諮商資料，諮商人員應告知其擁有事項權利，並說明接觸諮商資料的程序與管道。以電子設備或其他方式紀錄諮商過程，應先取得當事人的同意(ACA, 2005)，若諮商紀錄有必要被公開或轉移，或做其他用途(如督導、諮詢、研究或出版)，都需先告知當事人，並徵得其同意(ACA, 2005；中國輔導學會，2001)。

### 二、隱私與保密的倫理問題

諮商關係是建立在諮商人員與當事人之間相互信任的基礎上，諮商人員在道德上、倫理上與義務上，都有責任為當事人保守諮商機密，除非當事人同意或為了當事人的福祉，不得散佈諮商機密(牛格正，1991)。倫理守則中明白指出：「基於當事人的隱私權，當事人有權要求諮商師為其保密，諮商師也有責任為其保守諮商機密」(中國輔導學會，2001，2.3.1)。國內的法律(心理師法，民90；中華民國刑法，民95修正)也規定心理師不得無故洩漏因其業務所知悉或持有的當事人機密資料，若違反規定，將被處以拘役或罰金。

而諮商紀錄是當事人在諮商中所透露之溝通內容的具體形式，自然涉及到隱私與保密的倫理議題。APA(2002)倫理守則中具體指出：「心理師在建立、儲存、接觸、轉移與銷毀管理中的紀錄時，應做到保密，不論這些資料是書面形式、機械化的或在任何媒體之中」。諮商人員未經允許而洩漏當事人資料，

在法律上已被視為是背離了實務工作的標準(Soisson et al., 1987)。為了防止諮商機密外洩，首要的工作就是注意諮商紀錄的物理安全(physical security)(Bond, 1993)。若諮商資料因為被存放在不安全的地點而輕易讓人取走或翻閱，將使諮商資料外洩而對當事人造成傷害。此外，諮商人員撰寫紀錄的地點、資料轉移的過程、資料保管的形式，都有可能因為未加注意其安全性或隱密性，而使機密資料外洩，或為未被授權的人士取得。許多諮商人員會在諮商過程中或諮商晤談後以便條紙書寫簡易的個案筆記(case notes)，待有較充裕的時間再整理進正式的諮商紀錄中，若此等暫時性的筆記未被妥善保管或銷毀，也可能使當事人的資料被他人知悉。

其他在諮商紀錄的保管與處理上可能發生的洩密風險還包括：諮商人員將諮商紀錄帶離機構；未確認諮商紀錄的銷毀是否確實；以及使用電腦、電話、傳真機或郵件處理或傳輸諮商紀錄等。拜電子科技進步所賜，諮商人員以電腦設備進行諮商紀錄，比傳統以紙筆書寫更為便捷，但也由於資料的存取方便，電腦化的紀錄儲存方式卻可能導致諮商中的機密檔案能輕易地被未經授權的人取得，使當事人的隱私權受到侵犯，尤其是在網際網路連線系統的狀態下(Jacob-Timm & Hartshorne, 1998)。在許多的情況之下，機構(尤其是學校)中的電腦是共用的，將諮商資料儲存在電腦硬碟中，諮商人員以外的人極易在有意或無心的情形之下接觸到諮商機密。此外，若諮商人員使用電子郵件傳遞諮商紀錄，也可能使當事人隱私暴露在外洩

的危險之中。其他的情形還包括因網路駭客、病毒或不當的人為操作等引起諮商資料的外洩、損毀或流失，都可能使當事人的權利受到嚴重傷害。因此，對諮商實務工作者而言，面對日益進步的電腦科技，要自我省思的問題是「諮商人員將能以負責任的倫理行為使用電腦科技嗎？」(Childers, 1998)。

### 三、當事人請求檢閱諮商紀錄的倫理問題

在我國，當事人依據「電腦處理個人資料保護法」有查閱其儲存於公務或非公務機關中之個人資料的權利。倫理守則中也明白規定，諮商人員不得拒絕當事人查詢其諮商資料的權利(中國輔導學會，2001)。因此，當當事人要求察看其諮商中的紀錄時，原則上諮商人員必須提供該等資料。但若站在當事人的免受傷害權之倫理考量上，當事人極有可能因誤解或誤用諮商紀錄的內容而受到傷害。為避免當事人誤用諮商紀錄，諮商人員應提供其解釋諮商紀錄內容的協助(ACA, 2005)。然而，如有強而有力的證據顯示，諮商紀錄的內容可能會對當事人造成傷害時，諮商人員得以拒絕或提供有限的資料(ACA, 2005; 中國輔導學會，2001)。

另外，在團體諮商、婚姻諮商或家族諮商中，諮商人員向當事人提供諮商紀錄則常涉及了保密及隱私的問題(Eberlein, 1990)。若諮商人員應當事人要求提供諮商紀錄，而諮商人員在資料的保管與提供上沒有進行特別的處理，將可能使諮商中其他成員的隱私因而外洩。

#### 四、諮商紀錄公開與轉移的倫理問題

諮商中的保密並非絕對的，同樣的，諮商紀錄也可能在以下的情形中被公開：(1)當事人要求公開諮商紀錄；(2)機構雇主要求取得資料；(3)第三團體(third party)要求取得諮商資料；(4)用於專業人員之間的交流。

多數的當事人並不願意主動公開諮商紀錄給他人，而在某些狀況之下，當事人會主動要求諮商人員提供諮商紀錄，例如當事人在諮商關係以外面臨法律訴訟，便可能要求諮商人員提供報告以做為有利於當事人的法庭證據(Bond, 1993)，這形同當事人主動放棄隱私權，若諮商人員對其公開紀錄的意圖未加探索，也未告知其透露諮商紀錄可能的結果，便可能會使當事人受到傷害。

當諮商人員受雇於機構(如學校或法院)中工作，機構雇主要求取得諮商資料的情形便有可能發生，並可能是當事人選擇諮商服務的一個重要因素，若諮商人員沒有事先釐清雇主對於取得資料的權限，以及未經當事人同意就任由機構雇主取得紀錄，很可能會因此受困於倫理與法律衝突之中(Bond, 1993)。

另一種諮商紀錄公開的情形為向第三團體爭取諮商服務的給付(APA, 1993)，目前在國內接受心理諮商除全民健保提供有條件的部分給付之外，尚無保險業者願意將諮商或心理治療列入理賠給付的範圍內。

最後，諮商紀錄可能公開於相關專業人員的交流互動之中，如諮商人員尋求督導或諮詢、利用諮商紀錄進行研

究、諮商服務的轉移或轉介等，若紀錄公開的形式含有可辨識的個人身份資料時，將會傷害到當事人的隱私權。研究發現，諮商中的機密資料若未經允許而遭到洩漏，大多數的當事人都會出現負向反應，有的可能會轉而求助其他專業人員、終止諮商關係、向主管抱怨或是採取法律訴訟(VandeCreek, Miars, & Herzog, 1987)。因此，不論公開諮商紀錄的理由為何，不先經過當事人同意或對當事人身份資料進行隱藏，便逕自提供諮商紀錄給諮商關係以外的第三者，終將使當事人的隱私權受損並進而使諮商關係面臨破裂。

#### 五、諮商中不當實務與訴訟的倫理問題

不當實務(malpractice)指的是因諮商人員的不當作為或疏忽而使當事人受到傷害或損失(Corey et al., 2003；牛格正, 1991)。Corey等人(2003)整理學者的論述指出，若諮商人員與當事人之間有專業關係存在，諮商人員有背離一般實務標準的不當作為，而當事人有受到傷害的事實，且諮商師的疏失是造成當事人傷害的直接原因時，不當實務即告成立。在法律上決定諮商專業人員的作為是否失當，其判斷的依據乃是與一般諮商專業人員普遍被認可的工作標準作比較。完善的諮商紀錄可以保護諮商人員免於各種實務上的不利(APA, 1993; Bond, 1993; Corey et al., 2003; Eberlein, 1990)，其中便包含了不當實務的指控。諮商紀錄往往是證明諮商人員適當診斷與處遇的最可靠的證據，對於某些涉及自傷與傷人的案例尤其重要(Soisson

et al., 1987)。諮商人員若缺乏完整與系統性的諮商紀錄，一旦被控以治療疏失而必須對簿公堂時，不但無從佐證諮商中的作為適當與否，諮商人員未建立或保存紀錄在法律上即被視為一種不當實務(Soisson et al., 1987)。此外，若諮商紀錄中的資料不齊全，缺乏註記日期或介入程序的程序與理由，也會使諮商人員陷於不利的地步；而諮商紀錄若曾經刪改，在法庭上，諮商人員的真誠亦可能因此而大打折扣(Corey et al., 2003)。

## 六、學校中諮商紀錄保存與使用的倫理問題

Wilson(1997)提到，在學校中，諮商資料若能被妥善地保存，可作為一種諮商人員個人的績效工具(accountability tool)，提供諮商人員自我反思的機會，也可成為評估未來輔導工作計畫的參考依據。由於中小學的諮商工作所服務的對象為未成年人，其所涉及的倫理問題則更為複雜。

美國於1974年通過「家庭教育權利與隱私法」(Family Education Rights and Privacy Act，簡稱FERPA)，該法中最重要的精神即是確立父母及年滿十八歲而具有的法律資格學生(eligible students)，有權利透過適當的管道取得子女或個人的教育紀錄(educational records)(Jacob-Timm & Hartshorne, 1998; Walker & Larrabee, 1988)。根據FERPA，教育紀錄被定義為由學校所保有而與學生有直接關係的任何紀錄，而教育人員私人製作或保有且不為他人所用的紀錄(sole possession records)，則不屬於該法中所謂

的教育紀錄，可以不用向學生父母透露其中內容。因此，學校諮商師個人所持有的諮商筆記，並不在教育紀錄資料之列，可免於家長或有法律資格學生的檢閱要求(Jacob-Timm & Hartshorne, 1998; Merlone, 2005; Walker & Larrabee, 1988)。一旦學校諮商師的私人筆記透過口頭或文字的方式讓別人知道其中內容，或紀錄中含有專業意見或個人觀察以外的訊息，又或者紀錄能被他人取得時，該等紀錄即成為法定的教育資料(ASCA, 2004)。學者與倫理守則中都提醒學校諮商師應認清個人所持有的諮商筆記之限制，儘管私人紀錄可不被其他人接觸，但仍有可能受到法院傳喚，因此在紀錄的內容與保存上仍須格外謹慎(ASCA, 2004; Merlone, 2005)。

我國的中小學學校輔導教師負責管理的學生資料包括學生綜合資料A、B卡、測驗資料、公文與信件、諮商紀錄與觀察紀錄等，學生家長具有法律的權利查閱這些資料(牛格正，1991)。其中諮商紀錄與測驗資料為在諮商關係中所獲得，屬於諮商機密，諮商人員有責任予以保密。面對家長查看其子女的諮商或測驗資料，學校輔導教師往往陷入監護權與保守諮商機密的衝突之中。除了家長之外，學校教師或行政人員也會向輔導教師查閱學生的諮商資料，是否提供諮商紀錄，也常令輔導教師倍感頭痛(牛格正，1991)。若資料中含有令當事人困窘或敏感的訊息，或所提供的資料遭到濫用或誤用，都可能使當事人因此而受到傷害，也可能破壞既有的諮商信任關係。其他諸如諮商資料的整理、移動與鍵入電腦由工讀生或輔導股長經

手、以公開的形式逕行公布測驗結果(王智弘, 1996)、諮商紀錄的存放地點缺乏安全性、諮商紀錄未加隱匿即在評鑑會場任人翻閱等, 均為校園中常見之諮商紀錄不當保存與管理的情形, 也皆涉及了洩漏諮商機密與危害當事人福祉的倫理問題。

## 參、撰寫與保存諮商紀錄的倫理原則

諮商紀錄的撰寫與保存既然涉及到諸多倫理議題, 諮商人員就不可不提高警覺, 以避免在實務工作中因為不當的紀錄內容或紀錄保存程序而使當事人受到傷害, 或波及自身的工作安危。諮商人員若能預先考量到諮商紀錄撰寫與保存過程中的種種細節, 並保持審慎的態度, 以當事人的福祉為依歸, 將能防止傷害事件的發生, 並避免自己陷入倫理衝突。本節即深入探討諮商人員進行諮商紀錄的建立與保存時, 應依循的倫理原則, 並說明諮商人員在面對相關倫理衝突時可為的因應策略, 茲分述如次。

### 一、諮商紀錄的形式與內容

#### (一)以雙重紀錄形式建立諮商紀錄

諮商紀錄沒有單一固定的形式, 諮商人員可以依其需要發展出特定形式的紀錄(Eberlein, 1990)。Bond(1993)建議諮商人員可將諮商紀錄分成兩部分, 第一部份為當事人的背景資料, 內容包括姓名(或編碼代號)、目前狀況、歷史、求助理由、預斷、時間與付費狀況等資料, 第二部分則為實際諮商晤談的紀錄, 包括事實資料與諮商師的個人反應與評估。以這種雙重紀錄的程序將兩部

分的資料分開來存放, 任何未經授權的人取得任一類資料, 不是無法辨識身份就是不知道求助的內容, 可以減低當事人機密資料外洩的可能性。

#### (二)諮商紀錄中的資料與訊息盡可能完備並忠實呈現

APA(1993)建議, 心理師應該在合理的程度內, 保存正確的(accurate)、當前的(current)與適切的(pertinent)心理服務紀錄, 其細節足以在當心理師遭遇死亡、殘疾或退休而不能從事實務工作時, 可由其他專業人員接手服務。一般而言, 紀錄中應該包括諮商目標、與當事人接觸的描述摘要、治療進展、治療建議、諮商人員的觀察與理解、心理測驗資料、知後同意的紀錄、與當事人的通話紀錄與往來信件의 影本等(APA, 1993; Bond, 1993; Eberlein, 1990; Soisson et al., 1987)。而為了避免遭到不當實務的控訴, 諮商人員應忠實呈現諮商過程, 詳加紀錄在諮商中所採取的介入策略, 說明採用該措施與不採用其他措施的理由, 分析治療處遇的效用與風險(Eberlein, 1990; Bond, 1993)。當處理危機個案時, 特別應將諮商人員所採取的特殊措施之細節, 以及尋求諮詢或督導的經過紀錄下來(Soission et al., 1987)。其他如在晤談中使用新技術、在督導之下進行工作、終止諮商或轉介、與當事人的任何口頭或書面協議、以及發生利益衝突等, 此等狀況與過程也應該被詳加納進諮商紀錄中(Eberlein, 1990)。諮商人員應在每次完成紀錄後簽名並註記日期, 一旦資料建立完成, 就不應該被刪改。若有更正紀錄內容的必要性, 不論是電腦檔案或紙本文件都應清楚地註

記更正時間以供追溯(Corey et al., 2003; Soisson et al., 1987)，這樣的程序可以避免諮商人員在法庭上被懷疑為偽造紀錄，是諮商人員自我保護所不可忽略的必要措施。

### (三)預想諮商紀錄可能的公開情況並調整諮商紀錄的內容

在詳盡紀錄諮商內容的同時，APA (1993)也提醒心理健康服務工作者，沒有任何紀錄是永遠可以免於被揭露的。不論是否得到當事人的同意，不論由當事人或諮商關係以外的第三者取得紀錄，紀錄的公開在本質上對當事人而言就是有害的。因此，在建立諮商紀錄的當下，諮商人員就應該預想到紀錄被公開時的可能後果，並做適當的處理。Soisson等人(1987)建議諮商人員，紀錄內容應該聚焦於事實，而非諮商人員個人的情緒反應與價值判斷，有關非法行為、性活動或其他容易使當事人感到困窘或使當事人與他人受到傷害的敏感資料，都不宜放在紀錄中。此外，諮商人員在撰寫諮商紀錄時亦要事先考量到，一旦紀錄被公開，紀錄的內容是否有造成誤解、誤導或被誤用的可能性。

## 二、諮商機密資料的保管程序

### (一)確保諮商紀錄存放空間的物理安全

確保諮商紀錄的安全性是諮商人員與其所服務機構的共同責任。許多機構並無一套諮商機密資料的保存程序或政策，或礙於軟硬體空間的不足而長期忽略機密資料的安全與隱密問題，但在實務上，諮商人員卻不可不謹慎為之。在諮商紀錄的物理安全上，諮商師應將紀錄存放在上鎖的櫃子中，置於非任何人

可任意進入的地點，並應嚴加過濾任何可能接近資料存放區的人員。然而，只考慮到硬體設備是不夠的，諮商師應採取其他措施以確保資料的機密性與匿名性(anonymity)，如使用編碼或代號去替代紀錄中當事人的身份，或將身份資料與諮商內容分開來存放(Bond, 1993; Merlone, 2005)。

### (二)使用電腦儲存諮商紀錄宜採多重防護措施

若使用電腦儲存或處理諮商紀錄，前提是必須能夠確保紀錄的效用、機密性與耐久性(APA, 1993)。不論在機構、學校或私人執業的場合，諮商人員皆應採取多重防護措施以維護電腦資料的安全與機密。首先，儲存有機密資料的硬體與軟體應設有加密的程序，如利用密碼以過濾存取權限或限制電腦使用者的身份，以避免未經授權者透過任何方式接觸到機密文件；硬碟中的機密資料應定期備份，以備原始資料受損或流失時可進行回復，而備份的磁碟也應存放在安全的位置；諮商資料的輸入與文書處理不宜由他人經手，應由諮商人員獨力完成；最後，對於諮商機密資料也應採取暱名措施，電腦檔案名稱不宜使用當事人的真實姓名，應以代碼取代之，而使用電子郵件傳輸諮商機密檔案時，在郵件中也應避免出現可辨識的當事人身份(Bond, 1993; Childers, 1988; Eberlein, 1990; Jacob-Timm & Hartshorne, 1998; Talbutt, 1988)。

### (三)謹慎處理撰寫中的諮商紀錄

不論是使用電腦或書面文件，諮商人員在撰寫或輸入諮商紀錄時，應注意在場其他人窺視資料內容的可能性；若

尚未完成紀錄而離開座位時，應注意勿將機密文件攤放在桌上，或仍在螢幕中顯示諮商紀錄的內容。諮商紀錄應於機構中完成，完成後立即歸檔，且不宜帶離機構，以確保資料的安全。

綜合言之，謹慎且適當地保管諮商紀錄，可避免諮商機密外洩，諮商人員宜與機構人員共同發展一套完善的電腦或書面的諮商紀錄保存系統，而諮商人員在撰寫紀錄的過程中也應謹慎為之。對於諮商紀錄的保存程序與可能風險，也應該在進行知後同意時告知當事人，以作為當事人決定是否接受諮商服務的參考依據(APA, 1993; Tribbensee & Claiborn, 2003)。

### 三、諮商紀錄的保存年限與銷毀

由於諮商紀錄具有多重功能，諮商紀錄的長期保存有利於日後再次對當事人提供服務或作為諮商人員不當實務訴訟時的證據，這是為了當事人的福祉也為了諮商人員自身的保障。至於諮商紀錄應保存多久，也是實務工作者常感到困擾的議題。

我國法律中明訂開業之心理諮商機構應保存執行心理諮商業務的相關紀錄至少十年(心理師法，民90)，但前項規定對於開業心理師以外的諮商人員或心理衛生機構之適用性並不清楚，而不同屬性諮商資料的保存期限，也未詳細包括其中。除法規以外，諮商人員還可參考APA(1993)的建議，完整的紀錄應自結案起被保留三年，諮商紀錄的摘要則應該被額外保留十二年，而未成年當事人紀錄的保存期限則應延長到當事人成年後三年。在學校的情境中，ASCA

(2004)則建議學校諮商師，其個人所持有的個案筆記宜保存至學生進入下一個教育層級、轉學或畢業時。一旦紀錄保存達一定年限時，應予以銷毀，銷毀的過程亦應謹慎，可使用碎紙機銷毀紙本文件，諮商人員亦應再次確認資料是否被確實銷毀。然而，紀錄銷毀前仍應經過慎重的評估與考慮，因為此等紀錄在未來可能可以作為兒童虐待、自殺、性騷擾或性暴力等案例的法庭證據(ASCA, 2004)。

### 四、諮商紀錄的取得、公開與轉移

#### (一) 諮商紀錄的提供應避免當事人受到傷害並告知可能風險

當當事人主動要求取得或向他人公開其諮商紀錄時，諮商人員有責任保護當事人避免因資料公開而受到傷害。諮商人員應先引導當事人去考慮向他人公開紀錄可能產生的結果，並引導當事人思考一些重要議題，包括(Tribbensee & Claiborn, 2003)：(1)向他人公開紀錄的意圖，包括可預期的益處；(2)是否紀錄的公開會對當事人產生傷害或困窘；(3)接收紀錄者是否能遵守保密原則；(4)被公開的資料是否有遭到誤解或誤用的可能。若諮商人員判斷紀錄內容可能會為當事人帶來傷害時，諮商人員得以拒絕當事人的請求，或僅提供部分而非完整的資料給當事人(中國輔導學會，2001; ACA, 2002)。而為避免當事人誤解紀錄內容，尤其是過時的資料，諮商人員也有責任協助其解釋諮商紀錄(ACA, 2002)。若在團體諮商或家庭與婚姻諮商的情境下，諮商人員應格外謹慎，個人紀錄與家庭或團體諮商的紀錄應分開

來存放(Eberlein, 1990)，提供單一當事人諮商紀錄時應避免洩漏其他當事人的資料。

### (二)向他人公開諮商紀錄前應先徵得當事人同意並採取安全措施

若要求取得諮商紀錄的非當事人本人，或諮商紀錄被用於諮商關係以外的其他用途時(如教學、研究、諮詢、督導、法庭證據或爭取第三者付費)，除非存在著諮商保密的例外情形，諮商人員均需先徵得當事人同意(最好有書面形式的同意書)，方得提供資料。此外，諮商人員仍應採取必要的措施以確保當事人的福祉不會因此受到損害，如隱匿紀錄中的身份資料、確認接受資料的第三者能夠保守諮商機密、考量資料被誤用的可能性、以及對公眾討論可能產生的潛在傷害保持敏感等(APA, 1993; Vasquez, 1994)。

### (三)未成年當事人的隱私與福祉應受到合理尊重

在校園中，遇有未成年當事人的父母要求查閱紀錄，根據倫理守則，諮商人員「應先了解監護人查閱資料的動機，評估當事人的最佳利益，並徵得當事人同意」(中國輔導學會，2001，2. 3. 10.c)。顯見父母的監護權與當事人的隱私權都應同時被尊重，權衡輕重之後方做出是否提供紀錄的決定(牛格正，1991)。除了家長的動機外，諮商師也應評估資料內容為家長知悉後是否會為學生帶來傷害(如紀錄內容涉及敏感的議題)，以決定是否提供完整或部分資料內容給家長。而學校教師或行政人員也常向輔導教師查詢或索取諮商紀錄，輔導教師亦應評估其取得紀錄的理由，若是

為了教育、行政或處理學生問題的合理目的，輔導教師方可斟酌情事提供資料；若學校人員的目的不明、易對學生過去行為產生偏見、或利用諮商資料作為懲罰學生的依據，諮商人員則應慎重應對，勿輕易提供諮商紀錄而使學生受害(牛格正，1991)。此外，許多學校將諮商紀錄直接呈現於評鑑會場中供人翻閱，此乃侵犯學生隱私權的作為，諮商人員應以其他方式(如呈現統計數據)展示輔導績效，最起碼也應將諮商紀錄中可辨識的任何身份資料加以隱匿處理，才不致使學生的個人隱私完全曝光。

## 肆、結語

諮商人員建立與保存諮商紀錄所涉及的倫理議題諸多，其中紀錄保存的形式與內容、紀錄的保存期限、紀錄的取得、公開與轉移等都涉及了保密、隱私與知後同意等倫理議題，而學校諮商中的紀錄保存更牽涉到未成年諮商與監護權的問題。一位具有倫理責任的諮商人員除了須善盡其建立與保存完善諮商紀錄的職責外，更有責任熟悉相關的法律與倫理規範，並在實務工作中，以謹慎的態度面對各項與紀錄保存與撰寫有關的工作細節。

為使諮商人員在撰寫與保存諮商資料時有特定的準則可循，心理衛生機構或學校應制定一套有關紀錄保存的程序與辦法，其中包含紀錄的內容與格式；保存期限；存放地點與安全措施；紀錄的存取權限；當事人或非當事人查閱、取得與公開資料的辦法；以及當諮商人員無法繼續從事諮商工作時，資料的轉移與處理程序等。而在辦法制訂的過程

中，諮商人員自然不能置身事外；尤其在學校之中，並非所有的學校人員都具有隱私權或監護權方面的倫理與法律的意識，因而常會干擾諮商紀錄的保存程序，進而造成當事人的傷害。諮商人員有責任在平時或藉著制訂特定諮商資料管理辦法的機會，將相關的倫理與法律觀念傳達給機構中的其他人員，並督促其共同遵守各項法律與倫理原則(Walker & Larrabee, 1988)。

此外，對於今日從事心理健康服務的實務工作者而言，諮商紀錄對於諮商人員自身的保障更具有重大的意義。諮商紀錄可以作為諮商人員面對不當實務之法律訴訟時的辯護工具，可以說是諮商人員避免實務工作風險的保命符。誠如Rivas-Vasquez、Blais、Rey與Rivas-Vasquez(2001)所說的：「沒有紀錄，實務工作就等於沒有發生」(p. 194)。然而，諮商紀錄的目的不只是忠實呈現諮商過程中所發生的事，更重要的是要幫助諮商人員評估諮商成效與擬定諮商策略，進而提供當事人最佳品質的服務，最終而言，紀錄是為了服務當事人而存在的(Soisson et al., 1987)。

## 參考書目

- 中國輔導學會(民90)。中國輔導學會諮商專業倫理守則。*輔導季刊*，38(1)，頁54-62。
- 中華民國刑法(民95修正)。
- 心理師法(民90)。
- 牛格正(1991)。*諮商專業倫理*。台北：五南。
- 王智弘(1995)。個別諮商過程中涉及的心理問題。*輔導學報*，18，191-224。
- 王智弘(1996)。未成年諮商的倫理問題。載於牛格正(編著)，*諮商實務的挑戰—處理特殊個案的倫理議題*(頁21-66)。台北：張老師。
- 楊淳斐(1996)。諮商中知後同意的倫理議題。*輔導季刊*，32(4)，58-67。
- 電腦處理個人資料保護法(民84)。
- ACA(2005)。ACA code of ethics 2005. Retrieved January 12, 2007, from <http://www.counseling.org/Resources/CodeOfEthics/TP/Home/CT2.aspx>
- APA(1993)。Record keeping guidelines. *American Psychologist*, 48(9), 984-986.
- APA(2002)。Ethical principles of psychologist and code of conduct 2002. Retrieved January 12, 2007, from <http://www.apa.org/ethics/code 2002.pdf>
- ASCA(2004)。Ethical standards for school counselors. Retrieved January 12, 2007, from <http://www.schoolcounselor.org/files/ethical%20standards.pdf>
- Bond, T. (1993)。Standards and ethics for counseling in action. Tounsand Oaks, CA: SAGE.
- Childers, J. H. (1988)。The counselor's use of microcomputers: Problems and ethical issues. In W. C. Huey & T. P. Remley (Eds.)。Ethical and legal issues in school counseling(pp. 262-270)。Alexandria, VA: American School Counselor Association.
- Corey, G., Corey, M. S., & Callanan, P. (2003)。Issues & Ethics in the helping professions. (6th ed)。Pacific

- Grove, CA: Brooks/Cole/Thomson Learning.
- Eberlein, L. (1990). Client records: Ethical and legal considerations. *Canadian Psychology/ Psychologie Canadienne*, 31(2), 155-166.
- Jacob-Timm, S., & Hartshorne, T. S. (1998). *Ethics and law for school psychologists*. New York, NY: WILEY.
- Merlone, L. (2005). Record keeping and the school counselor. *Professional School Counseling*, 8(4), 372-376.
- Rivas-Vasquez, R. A., Blais, M. A., Rey, G. J., & Rivas-Vasquez, A. A. (2001). A brief reminder about documenting the psychological consultation. *Professional Psychology: Research and Practice*, 32(2), 194-199.
- Scaife, J. M., Pomerantz, M. (1999). A survey of the record-keeping practices of clinical psychologists. *Clinical Psychology and Psychotherapy*, 6, 210-226.
- Soisson, E. L., VandeCreek, L., & Knapp, S. (1987). Thorough record keeping : A good defense in a litigious era. *Professional Psychology: Research and Practice*, 18(5), 498-502.
- Talbutt, L. C. (1988). Ethics and computer usage: Hidden answers for school counselors. *The School Counselor*, 35(3), 199-203.
- Tribbensee, N. E., & Claiborn, C. D. (2003). Confidentiality in psychotherapy and related contents. In W. O' Donohue, & K. Ferguson (Eds.), *Handbook of professional ethics for psychologists* (pp.287-300). Thousand Oaks, CA: SAGE.
- VandeCreek, L., Miars, R. D., & Herzog, C.E.(1987). Client anticipations and preferences for confidentiality of records. *Journal of Counseling psychology*, 34(1), 62-67.
- Vasquez, M. J. T. (1994). Implications of the 1992 ethics code for the practice of individual psychotherapy. *Professional Psychology: Research and Practice*, 25(4), 321-328.
- Walker, M. M., & Larrabee, M. J. (1988). Ethics and school records. In W. C. Hueg & T. P. Remley(Eds.), *Ethical and legal issues in school counseling* (pp. 76-84). Alexandria, VA: American School counselor Association.
- Wilson, J. (1997). A record-keeping system for school counselors. *Professional School Counseling*, 1(2), 61-62.