

網路諮商發展現狀與影響因素之探討

鄭惠君（國立暨南國際大學輔導與諮商研究所研究生）

壹、前言

網路與諮商本來屬於完全不同的領域，但由於網際網路的不斷擴充與廣受應用，使得目前的網際網路成為各行各業不可缺乏的工具！因為網際網路的發達，無意之間創造了一個新的人際溝通管道，意外地替諮商創造了一個新的平台與空間。這個新的溝通方式對於未來諮商領域之應用極可能帶來相當重要的影響，因為在可見的未來世界？，人類透過網路溝通終將成為常態。但由於諮商活動與一般的生活訊息交換需求對於人類的情感互動更屬不同層次，目前時興的網路通訊方式不必然可以完全應用在諮商專業領域，相信必須針對諮商特性與需求而對網路溝通模式有所調整與改進才能使網路諮商有好的發展。本文整理了網路諮商的國內外發展現狀並討論網路諮商發展的影響因素，目的即是先瞭解與討論當前網路諮商的使用狀況與問題回饋，再透過探討影響網路諮商發展的背景因素後，以供未來改進與擴大網路諮商應用之依循。

貳、資訊技術發展現況

個人電腦(Personal Computer, PC)，顧

名思義，原始的功能設計乃為處理及輔助個人事務為主。資訊科技日新月異的時代，個人電腦已是現代人不可或缺的一種使用工具，應用普及率以非常快的速度成長、蔓延。依據美國人口普查事務所(U. S. Census Bureau)於2001年九月的研究報告中指出(New Burger, 2001)，美國早於2000年時家用電腦普及率已達50.1%。在臺灣，依據經濟部技術處委託資策會電子商務研究所所進行之「2003年我國家庭資訊通信技術應用概況」調查結果顯示，在2003年底臺灣地區家用電腦普及率已經達到71%；在該調查中亦顯示，各縣市家用電腦普及程度雖有不同，普及率前五名依序為臺北市(80%)、臺北市除外之北部地方(77%)、高雄市(71%)、中部地區(68%)及南部地區(63%)，但電腦普及率的城鄉差異逐漸縮小，由2002年最大差距43個百分點縮小為2003年僅差距26個百分點，顯示全台灣各地的家用電腦使用率已經呈現普遍性的提高！

網際網路(Internet)，自1960年代由美國國防部因應特殊應用開始發展，經過約20年的軟硬體建設階段，大約在1980年代後期大量的學術、商用或個人網路逐漸串連形成一個不著邊際的浩瀚虛擬

空間。在各國學術網路的應用推動之下，美國自1997年18%的網路使用率，逐年迅速成長，至2000年時擁有個人電腦的家庭已超過8成有上網的行為(New Burger, 2001)；而我國的網路發展也隨世界腳步快速演進，臺灣地區的網路使用的普及程度也相當的高，截至2003年我國家庭連網普及率已逾五成(57%)，推估有394萬的連網家庭，比前年(2002)的家庭連網普及率增加了4個百分比(李雅萍, 2003)。

台灣網路資訊中心於公布2006年一月「台灣寬頻網路使用調查」報告，截至2006年1月16日為止，台灣地區整體人口(0-100歲)上網率達65.07%，12歲以上人口的上網率則為65.97%；其中，寬頻網路使用人數約1,162萬人，約佔總人口數六成(59.93%)，顯示國人網路基礎設備擁有度持續提升，上網與寬頻連網的戶數與人數穩定成長，不同年齡層的使用率亦逐漸提高，台灣網路發展成效與國人資訊操作能力的普遍提升。

網際網路的發達，帶來了便利也帶來了新的生活形態！網路改變了人際之間的溝通關係，在網路頻寬尚未能夠傳輸大量圖形與影音時，電子佈告欄(BBS)挾其低信息量風靡臺灣學術網路，自此之後，開拓了網路「文字」聊天變成交友主流管道之一。因為資訊軟硬體技術的快速發展與演進，是網際網路所能提供的內容與需求快速衍生，造就今日網路的應用包羅萬象，諸如查詢資料、購物、遊戲、即時傳訊(ICQ、MSN)、網路電話等服務。依據資策會所調查的結果顯示，在眾多的網路工具與服務中「查詢」和「通訊」是目前促使民眾上網

的最大原動力。在該調查結果顯示網友上網最常從事的網路活動或行為依序是「瀏覽資訊，80%」、「收發電子郵件，77%」、「閱讀新聞，55%」、「上傳與下載檔案，51%」、「線上遊戲，35%」、「傳送即時訊息，31%」及「聊天室，26%」(李雅萍, 2003)。由此可以推知，除了資訊瀏覽與資料蒐集之外，人們是相當喜歡透過網路與其他人進行人際交流。

參、網路諮商的定義與定位

網際網路具有使用者可自我拓展應用的特性，而可能成為有史以來規模最大、成長最迅速的媒體！網路與諮商本來屬於完全不同的領域，但由於網際網路的不斷擴充與廣受應用，使得目前的網際網路成為各行各業不可缺乏的工具。由於網際網路產生了一個新的人際溝通管道，意外地替諮商創造了一個新的平台與空間。

電腦科技早在六零年代就已經成為心理分析與精神分析之輔助工具。例如，Colby、Watt及Gilbert(1966)利用電腦程式來進行心理測驗與某些專業反應的自動應對可行性；而Wagman(1984)則是利用電腦來執行某些個人諮商的操作。

網路應用於諮商工作的研究隨著網路的快速發展早已於90年代初期如火如荼地展開，至今也已頗具規模。網路與諮商的关系，可概分為「網路造成或衍生的新型態心理困擾或疾病」與「以網路做為媒介執行諮商或輔導等相關工作」兩類，網路諮商(web-counseling)則是屬於後者。

何謂網路諮商？依據美國合格諮商

師委員會 (National Board for Certified Counselors, NBCC) 的定義 (NBCC, 1998) 一當個案與諮商員分離兩地或在遠端 (Remote) 時, 透過網際網路 (Internet) 藉由電子訊息 (electrical means) 的傳送以進行個人諮商 (Personal Counseling) 與資訊傳遞 (Information delivery) 之施行。換言之, 網路諮商即是利用網際網路作為傳送諮商相關電子訊息 (可以是文字、聲音或影像 等) 的諮商工作。

網路諮商於諮商領域的定位為何呢? 美國合格諮商師委員會於2001年時針對諮商的分類為網路諮商做了一個頗為精準明確的定位—諮商可分為面對面諮商 (face-to-face) 與科技輔助遠距諮商 (technology-assisted distance counseling) 等兩大類, 科技輔助遠距諮商又可依據諮商人員與遠端個案的訊息往返型態區分為同步 (synchronous) 與非同步 (asynchronous) 兩類 (NBCC, 2001)。所謂非同步遠距諮商, 係指諮商人員與遠端個案的訊息交流不能即時進行反應, 不能即時反應的原因是因為所採用的諮商平台或媒介沒有同時上線或不能察覺對方上線的機制而非指網路訊號延遲造成的不同步現象, 這一類型的遠距諮商僅有電子郵件諮商 (e-mail Counseling) 一項。同步遠距諮商則是代表本地端諮商人員與遠端個案的訊息交流以即時或同步的方式進行, 當諮商人員傳遞訊息之後幾秒鐘內, 遠端個案可以在遠端電腦螢幕看到諮商人員的訊息而可以即時針對該訊息做回應的動作。

整合美國合格諮商師委員會 (NBCC, 2001) 對網路諮商的分類及 Murphy 和 Mitchell (1998)、及 Wright (2002) 等網路諮商

相關研究文獻, 將網際網路諮商做更進一步的分類如圖1。

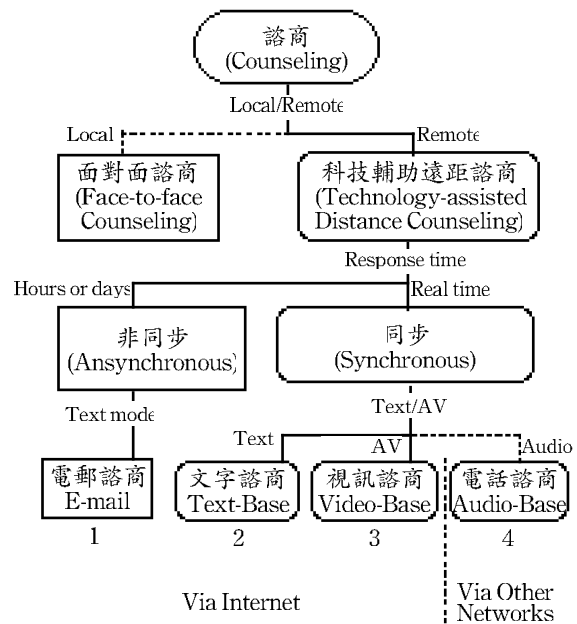


圖1 諮商分類架構圖

依據圖1可知, 同步化的科技輔助諮商又可分為三類, 分別為「文字諮商 (Text-Base Counseling)」、「視訊諮商 (Video-base Counseling)」與「電話諮商 (Audio-Base Counseling)」, 其中文字與視訊諮商是透過網際網路做為諮商媒介, 而電話諮商則是藉由電信通信網路的輔助進行的諮商工作, 分屬不同網路空間, 因此也不屬於NBCC所定義的網際網路諮商範疇。

肆、網路諮商發展現況

探討網路諮商, 必須先瞭解網路諮商的發展現況。網路諮商在國外的發展方面, 網路與諮商之間的連結早已於20世紀末期已然成形—電子郵件諮商 (Murphy & Mitchell, 1998) 提升傳統函信的使用效率、網路諮商的倫理議題探討 (Frame, 1997)、網路工作諮商的服務 (Kirk,

2000)可提供關於生涯規劃及工作諮商等服務，於網路諮商的應用與問題討論均已受到相當的矚目與重視。

實際應用層面上，依據Ainsworth (2001)稍早的調查結果，目前網路即時諮商的實際應用，仍以文字為主；Kathleen (2003)也發表並整理關於網路諮商的相關研究文獻；Heinlen、Welfel、Richmond及Rak(2003)也指出，現階段網路諮商或治療主要仍以電子郵件交換(e-mail exchanges)

與透過同步聊天室溝通(communication through chat room)兩種方式為主，並預測視訊會議的諮商模式將會隨資訊科技技術發展而更為可行與風行。為實際瞭解目前網路諮商的實際應用狀況，以Google搜尋引擎為工具，並以“webcounseling”為關鍵字查詢，依據查詢結果前50筆資料中，常用、普遍且易連結之國外網路諮商服務的單位，如下表：

表1 國外網路諮商網頁與服務項目

網頁 / 網址	服務類型與項目	費用
http://www.webcounseling4you.com/	e-mail	Y
http://www.sexology.org/	e-mail	Y
http://sailingtherapy.com/	e-mail, real-time chat room	NM
http://www.peoplehelpers.org/two.htm	e-mail	Y, N
http://www.asktheinternettherapist.com/indexmain.asp	e-mail, real-time chat room	Y
https://host97.ipowerweb.com/~shrink-m/index.html	e-mail	Y

在瀏覽該些網頁過程中，幾乎所有網頁均提出以下事項：

1. 網頁服務對象主要針對：不方便出門者、不方便採用面對面諮商形式者、對面對面諮商有排斥或恐懼者 等。
2. 提出與說明諮商專業倫理相關規定與議題：諸如諮商人員本身的合法性及專業保密等相關規定。
3. 網頁均能表明諮商人員的專業領域與所能提供的諮商項目：如性障礙輔導專屬網頁、事業輔導專屬網頁及家庭與婚姻專屬網頁。
4. 面對特殊個案，強烈建議採其他協助方案：如自殺傾向個案，所有網頁均建議採用面對面諮商或建議個案尋求其他可立即性提供

諮商或治療的單位！

表1雖未顯示國外的網路諮商實際現狀，但是也可針對此一調查結果明顯發現—a. 商業化程度頗高，收費已成趨勢(上表Y表示要收費、NM表示未提及收費規定、N表示不收費)；b. 電子郵件與網路即時聊天室依然是目前主流服務項目，尤其電子郵件仍是目前最大的網路諮商提供者的主要工具，而新類型即時視訊諮商即使在國外也並不普及(Ainsworth, 2001)。

在國內的網路諮商研究與應用方面，於研究與應用均已具有相當層度的發展—國內最先採網路諮商服務的機構為「張老師基金會」。依據張老師的調查，使用網路即時諮商求助的個案，大專以上學歷佔72%，使用電子郵件者，大

專生以上學歷佔59%(張德聰、黃正旭, 2001); 台北市生命線協會(2002)針對尋求電子郵件求助的個案統計顯示, 教育程度以大學所佔的比例最多, 為38.3%; 王郁文(2001)針對大學生接受網路諮商意願的調查研究顯示, 在匿名的情況下, 願意接受個人網路聊天室諮商的比例, 女性佔64.6%, 男性則為58.7%, 遠大於不願意的13.0%及13.5%。因此, 網路諮商的個案, 以大學生佔大多數; 而大學生也有高度的意願接受網路即時諮商。

除了張老師基金會於網路諮商的實際應用之外, 國內尚有學術單位如國立彰化師範大學輔導與諮商學系「台灣心理諮商資訊網」的網路諮商服務研究室(由王智弘主持), 目前初步提供了下列的網路諮商服務, 包含: 留言版形式網路諮商、網路諮商工作諮詢站、討論區形式網路諮商、學校輔導行政網路化實驗、E-mail形式網路諮商、聊天式網路諮商等六項, 這些服務項目在該網站並未說明收費問題, 僅表示目前仍屬於試驗階段; 學校單位則如中央大學的諮商中心及雲林科技大學的諮商輔導中心, 也提供該校學生相關的網路諮商服務, 其中雲林科技大學諮商輔導中心的網路諮商服務包含有電子郵件諮商、網路文字即時諮商、語音即時諮商、視訊即時諮商等四大類, 服務範圍與可選擇的網路諮商功能可謂相當完備; 在中山大學的BBS中, 也開闢一個Teacher-Chang-張老師與你談心版, 提供網路諮商服務。其他如「心靈園地」, 是由一群精神科醫師所創辦, 其中的「心靈診所」, 網羅了170位各類專業人員的參與, 提供電子郵件諮商服務; 台北市生命線協會的SOS

救命網, 也有提供電子郵件諮商服務。由此可知, 網路諮商無論在國內外均已經有相當程度的發展。

由於網路諮商之所以受矚目, 係因為網路諮商開拓傳統諮商許多難以突破的問題, 其中相當重要的如各種不同理由所造成的個案排斥心理即是。而網路諮商的發展係架構在網路技術與特性的基礎上, 乘著網際網路的快速普及與網路軟硬體技術快速發展, 使得網路諮商的發展腳步也是一日千里。

伍、網路諮商發展的影響因素之探討

影響網路諮商發展的因素可分為網路特性、資訊科技發展、管理與規範等三大類。在網路特性方面, 網路具有匿名性、虛擬性、方便性與跳脫性等四大特性(李偉斌, 2002), 可能直接影響網路諮商發展與普及。以匿名性為例, 邱珍琬(2001)認為『我們國人仍不太能接受諮商, 會認為有問題的人才去諮商, 而網路諮商可在安全且匿名的情況下進行, 或許比較容易談出真正的困擾 可能會比較有意願上網接受諮商』, 而且, 李偉斌(李偉斌, 2002)引自陳淑惠(陳淑惠, 1998)『現實生活中社交能力較弱的族群, 在網路上的行為可能不同, 此乃因網路匿名性 』可使得一些族群得以有聚集的機會, 形成網路團體, 達到身份認同與建立自信感的目的(李偉斌, 2002)。換言之, 網路具有的匿名、虛擬性等特質, 對於「對諮商量之卻步」與「社交能力不佳」等族群嘗試諮商具有正面提升的作用。因此, 網路諮商的發展與網路本身的特性有極大的關連性。

網路諮商與資訊科技發展的狀況也有相當直接的關連。資訊科技的進步，不僅改變人類的生活方式也提供了諮商更多的應用工具。早期最早發展的科技輔助諮商，係以電話為主，然而在電腦與網際網路的普及化之下，使網際網路成為今日與未來相當重要的舞台。網際網路的發展，由窄頻、寬頻至無線網路方向發展，連帶使得以網路為發展平台的網路諮商也由文字模式、語音傳輸演進到今日已可達成的網路即時視訊會議的應用。網路諮商的發展起源，係因為電腦技術與網路技術應用所致，早期的網路因為頻寬的限制導致訊息以文字傳送為主流，因此網路諮商的起始應用也是以文字為主要表現型態，如電子郵件與聊天室等；寬頻網路於今日尚可稱為普及，因此許多的新興溝通型態也逐漸成形，如VoIP(Voice on Internet Protocol)及視訊會議等，這些技術則相當可能取代文字溝通模式而成為未來網路諮商主要的應用平台與工具。由此可見，科技輔助遠距網路諮商的發展趨勢與資訊科技的發展相存相依！

另外，網路諮商的管理與規範發展的良窳，將也是影響網路諮商發展的重要因素—由於網路諮商具有匿名性與虛擬性等特性所造成網路使用規範不易，再加上網路諮商所遭遇的倫理問題、合法性問題等(王智弘、楊淳斐, 2001; Heinlen et al., 2003; King & Poulos, 1999)，均為網路諮商發展至今頗具爭議的議題。目前針對網路諮商的倫理議題，NBCC、ACA等機構雖均已提出了網路諮商的倫理規範(王智弘、楊淳斐, 2001; NBCC, 1998)，但這對於參與網路諮商的

從業人員與個案並不具備實質規範與管理功能，所以網路諮商管理機構設置對於保護與規範網上諮商員及個案是必須也相當重要(Sampson, Kolodinsky, & Greeno, 1997)。因此，實可將網路諮商相關的管理與規範措施之建設妥善程度視為網路諮商發展的重要指標！

綜整前述項目，可將影響網路諮商發展的因素區分網路特性、科技技術發展、管理與規範等三個領域，按照每個分項再各細分為相關子項！其中，在科技技術發展方面，影響網路諮商發展的因素包含了電腦科技軟體建設、網路技術軟體建設等四項；而管理與規範，則概分為倫理、法律與管理等三個子項！依此所繪製的網路諮商發展的因素關連圖則可如下圖2所示。

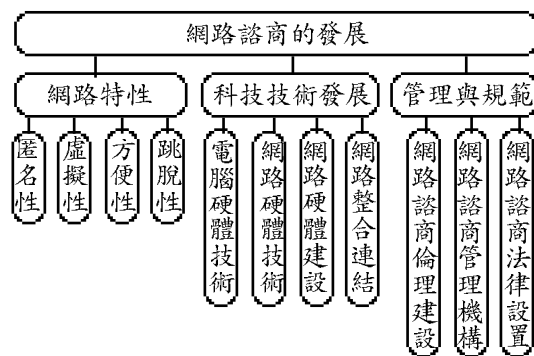


圖2 網路諮商發展關連圖

網路諮商的發展，目前仍以早期因應窄頻時期所發展的文字傳訊模式為主要工具；依據本文所整理的許多對於網路諮商的發展相關論述中可知，多數相關工作者期待網路即時諮商能隨著科技與寬頻網路技術進步而能在使用便利性以及應用廣度有進一步的突破，例如，視訊科技即時諮商已經在許多文章備受重視與廣受討論(Ainsworth, 2001)。所以，

現行以純文字模式進行即時諮商工作的勢微而由視訊傳訊所取代應是可以預期的。這樣的期待其實在NBCC提出科技輔助諮商架構中即略可知曉 - NBCC將即時網際網路諮商分為文字與視訊兩大類！但是從Ainsworth(2001)與Heinlen, Welfel, Richmond & Rak(2003)二篇論文比較之下，結論均表示當時的網路諮商均仍以文字為主，而從本文第五節的調查也略可察覺目前國內外網路諮商還是尚未發現視訊諮商的蹤跡！為何如此？主要的原因應可從上圖2略見端倪：

1. 網路特性方面—文字為主的諮商模式，可以具備圖中的四大特點，而視訊為主的諮商模式卻雖提升了便利性，但是明顯失去了虛擬與匿名的兩大特性，這可能將影響網路諮商使用者意願！
2. 科技技術發展方面—電腦網路科技技術，無論在軟體或硬體的發展可謂一日千里，網路視訊即時諮商所需的技術層次早已完備，而網路諮商卻尚未妥善利用！其主要的原由，很可能是出在科技與人文領域的不相協調有關；網路諮商使用者或推廣者對於文字輸入的限制或許已經感到不耐，想改變困境卻無從下手，即使知道網路電話、視訊會議的便利性，卻不知該如何切入！
3. 管理與規範：從國內外難以計數的網路諮商倫理相關論文即可知曉，網路諮商的倫理問題不小，而這與網路諮商的專責管理機構、倫理建設及法律設置尚未備妥必定有很大的關連。依據王智

弘、楊淳斐(2001)及Heinlen, Welfel, Richmond & Rak(2003)所針對網路諮商倫理探討的議題，在在顯示目前網路諮商尚欠缺對個案、諮商師進行管理的專責機構、法律規範等。NBCC、ACA等機構雖均已提出了網路諮商的倫理規範(NBCC, 1998)，但這對於參與網路諮商的從業人員與個案並不具備實質功能。Heinlen, Welfel, Richmond & Rak(2003)認為，「認證」可透過網路認證管理機構之設置，解決諮商人員資格確定、國際網路諮商人員資格審查與認定。所以網路諮商管理機構設置對於保護與規範網上諮商員及個案是必須也相當重要(Sampson, Kolodinsky & Greeno, 1997)。

無論國內外，雖然當前網路諮商的「科技技術發展」及「管理規範」並未完善，但是如本文前述，現在有許多的網路諮商工具依舊暢行，主要因素應為網路的某些特性足以彌補網路諮商現階段的不成熟與不便利，而依舊能引起相關從業人員與個案的興趣與參與意願，例如，即使文字輸入費時惱人，但電子郵件與文字即時諮商依舊為目前最為普遍的網路諮商工具即是。顯而易見地，透過網路做為媒介進行諮商工作確實相當有機會大量普及，但依舊須從科技技術應用與提升管理與規範進行改善，才能使網路諮商成為網際網路另一個的殺手級應用(killer \$ application)。因此，從業人員應須瞭解及善用網路本身的特質與特性優勢，並需加強人文與應用科技技術連結以為網路諮商注入最佳的便利元素

及安全性能，未來網路諮商應是諮商工作不可或缺的工具之一。

陸、結語

目前最為普遍的網路諮商工具主要還是以電子郵件為主、文字即時諮商為次，雖科技技術的進步早已足夠支持網路諮商前進至視訊溝通時代，但網路諮商依舊未能有效採用視訊技術。深究其原因，主要的因素應該以人文與科技技術的不匹配有關—因為人文與科技領域相差甚遠，科技技術進步幅度與步調遠超過人文領域。或換言之，採用科技輔助於人文領域之研究或應用，人文領域的進步腳步實是對科技技術步調望塵莫及。再者，在網路諮商的管理與規範方面，除了法律設置與倫理建設等軟體建設之外，尚須利用科技的力量來輔佐執行，才能達到有效的管理與規範。因此，若能妥善整合新型態科技技術，而使人文與科技不是相互限制，而能相輔相成且扶持發展，可以預期未來網路諮商必定可以更為便利、友善與重要。

柒、參考文獻

中山大學BBS Teacher-Chang版(無日期)。
張老師與你談心。2005年9月30日，
取自[http://bbs.nsysu.edu.tw/txtVersion/
boards/teacher-chang/](http://bbs.nsysu.edu.tw/txtVersion/boards/teacher-chang/)
中央大學(無日期)。2005年9月30日，取
自[http://osa.adm.ncu.edu.tw/counsel-
ing/home.php](http://osa.adm.ncu.edu.tw/counseling/home.php)
中國輔導學會(2001)。中國輔導學會諮商
專業倫理手則(90年版)。2004年8月
20日，取自<http://www.guidance.org.tw/>

ethicnew-old.shtml

心靈園地(無日期)。2005年10月26日，取
自<http://www.psychpark.org/>
王郁文(2001)。大學生網際網路使用行
為、性別、社會焦慮與網路諮商意
願、生活適應問題、接受網路諮商
意願之研究。國立政治大學教育學
系碩士論文，未出版，台北市。
王智弘(1990)。網際網路對於助人專業帶
來的契機與挑戰。2000諮商專業發
展技術研討會手冊。台北市：中國
輔導學會。
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、楊淳斐(2001)。網路諮商服務的
倫理議題。E世代的網路諮商研討
會。新竹縣：清華大學。
台北市生命線協會(2002)。台北市生命線
協會網路E-mail心理協談。民93年
10月07日，取自：[http://www.life-
line.org.tw](http://www.life-line.org.tw)
台北市生命線協會—SOS救命網(無日
期)。2005年10月26日，取自
<http://www.sos.org.tw/>
台灣心理諮商資訊網(無日期)。2004年10
月30日，取自<http://www.heart.net.tw/>
李偉斌(2002)。網路即時諮商中工作同盟、
晤談感受與諮商員口語反應之歷程
分析。國立屏東師範學院教育心理
與輔導研究所碩士論文。全國博碩
士論文資訊網，90NPTTC 328016。
李雅萍(2003, 12月)。2003年我國家庭資
訊通信技術應用概況|經濟部技術處
產業電子化指標與標準研究計畫|資

- 策會ACI-FIND。2004年9月18日，取自http://www.find.org.tw/0105/howmany/howmany_disp.asp?id=65
- 林朝誠(2004)。在憂鬱和自戀之間跌倒再站起來-推薦幾個台灣網路心理諮商系統。《張老師月刊》，323，38-44。
- 邱珍琬(2001)。線上諮商新趨勢。《輔導季刊》，36(4)，60-62。
- 財團法人台灣網路資訊中心—TWNIC 網路使用調查網站(無日期)。2006年1月16日，取自<http://www.twnic.net.tw/download/200307/200307index.shtml>
- 張老師全球資訊網(無日期)。2004年10月30日，取自<http://www.1980.org.tw/>
- 張德聰、黃正旭(2001)。「張老師」網路諮商求助個案之特性分析與未來展望。《輔導季刊》，37(4)，28-31。
- 陳淑惠(1998)。我國學生電腦網路沉迷現象之整合研究—子計畫一：網路沉迷現象的心理病因之初探(1/2)。行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告(NSC87-2511-S-002-023-N)。台北市：國立台灣大學心理系。
- 雲林科技大學(無日期)。2005年9月30日，取自http://www.yuntech.edu.tw/%7Escsc/main/1center/4web/web_0.htm
- Ainsworth, M. (2001). How e-therapy works. Retrieved April 03, 2005, from <http://www.metanoia.org/imhs/mode.htm>
- Ask the internet therapist (n.d.). Retrieved September 30, 2005, from <http://www.asktheinternettherapist.com/indexmain.asp>
- Colby, K. M., Watt, J. B., & Gilbert, J. P. (1966). A Computer method psychotherapy: Preliminary communication. *Journal of Nervous Practice*, 1, 59-69. counseling and development, 75, 203-211.
- CROSSwalk People Helpers(n.d.). Retrieved September 30, 2005, from <http://www.peoplehelpers.org/two.htm>
- Frame, M. W. (1997). The Ethics of Counseling via the Internet. *The Family Journal: Counseling and therapy for couples and families*, 5, 328-330.
- Heinlen, K. T., Welfel, E. R., Richmond, E. N., & Rak, C. F. (2003). The Scope of Web-counseling: A Survey of services and compliance with NBCC Standard for the ethical practice of web-counseling. *Journal of counseling and development*, 81, 61-69.
- King, S. A. & Poulos, S. T. (1999). Ethical Guidelines for On-line Therapy. Retrieved March 28, 2005, from <http://webpages.charter.net/stormking/ethguide.html>
- Kirk, J. J. (2000). Web-Assisted Career Counseling. *Journal of employment counseling*, 37, 146-159.
- Murphy, L. J. & Mitchell, D. L. (1998). When writing helps to heal: e-mail as therapy. *British Journal of Guidance & Counseling*, 26, 21-32.
- National Board for Certified Counselor (1998). Standards for the ethical practice of Web Counseling. Retrieved March 28, 2005, from <http://www.nbcc.org/wcstandards.htm>
- National Board for Certified Counselor (2001). *The Practice of Internet Counseling*.

- Retrieved March 28, 2005, from <http://www.nbcc.org/ethics/webethics.htm>
- NewBurger, E. C. (2001, September). Home Computers and Internet Use in the United States: August 2000. Current Population Reports. Retrieved September 30, 2004, from <http://www.census.gov/prod/2001pubs/p23-207.pdf>
- SailingTherapy.com (n.d.). Retrieved September 30, 2005, from <http://sailingtherapy.com/>
- Sampson, J. P., Kolodinsky, R. W., & Greeno, B. P. (1997). Counseling on the Information Highway: Future Possibilities and Potential Problems.
- Segal, R. (2000, May 1). ONLINE SHRINKS: The Inside Story. Psychology Today. Retrieved May 20, 2005, from http://www.findarticles.com/p/articles/mi_m1175/is_3_33/ai_62215086
- Sex Therapy Online (1999). Retrieved September 30, 2005, from <http://www.sexology.org/>
- SHRINK-ME.Com (n.d.). Retrieved September 30, 2005, from <https://host97.ipower-web.com/~shrink-m/index.html>
- Suler, J. (2001). The future of online clinical work. *Journal of Applied Psychoanalytic Studies*, 4, 265-270.
- Wagman, M. (1984). Using Computers in Personal Counseling. *Journal of Counseling and Development*, 63, 173-176.
- Webcounseling4you.com (n.d.). Retrieved September 30, 2005, from <http://www.webcounseling4you.com/>
- Wright, J. (2002). Online counseling: learning from writing therapy. *British Journal of Guidance & Counseling*, 30, 285-298.