

後疫情時代科技輔助青少年通訊關懷與 輔導諮商之趨勢與倫理挑戰

Trends and Ethical Challenges of Technology-assisted Online Guidance and Counseling for Adolescents in the Post-epidemic Era

劉碧琴¹、何慧卿²、高旭繁³

Pi-Chin Liu¹, Huei-Chin Ho², Shu-Fang Kao³

摘要

隨著嚴重特殊傳染性肺炎 (Covid-19) 降為第四類法定傳染病，停課不停學之狀況不復見，教育部公布之《嚴重特殊傳染性疾病期間各級學校及學生輔導諮商中心通訊關懷與輔導諮商參考原則》或已不適用現況。然而，青少年的人生階段正值「自我認同—角色混淆」任務發展，亦是形成生命意義與自我認同形象的時刻。學校場域為學生提供輔導服務，可提供維持青少年心理健康或升學輔導之相關措施，即便疫情降級，學校仍有拒學或受限於寒暑假等長假而無法使用面對面輔導學生之情形。若能借鏡疫情期間運用科技輔助青少年通訊關懷與輔導之實務，善用通訊諮商增進「服務取得便利性」、「服務對象觸及度」、「個案資料蒐集廣度」及「特殊個案心理安全度」等優勢，在符合知情同意、保密、界線與雙重關係……等諮商倫理下，因應個別需求，彈性結合通訊服務與面對面服務，提供數位原民時代成長之學生更多元的輔導服務，既符合助人者在科技變遷迅速的時代「修己以安人」的自我期許；也協助青少年維持人際連結感、建立內在穩定度、以及預防危機發生率，促進輔導成效。

關鍵詞：青少年通訊關懷與輔導諮商、青少年輔導、通訊諮商、通訊諮商倫理、學校輔導工作

¹桃園市立新屋高中教師兼元培醫事科技大學企管系兼任助理教授

²玄奘大學社會工作學系副教授

³東吳大學心理學系教授

通訊作者：劉碧琴，(327) 桃園市新屋區中興路111號，桃園市立新屋高中，Email: gb1102018@hcu.edu.tw



壹、前言

時代與科技演變影響人的生活經驗與自我理解（蕭文，2022），也影響心理諮商專業的發展，科技運用於心理健康工作是趨勢，也是重要策略（王智弘，2022；王智民、吳建霖，2023；林家興、林丞增，2024）。例如實務上有張老師、生命線等行動通訊諮商，也有兒福聯盟成立的「踮貢少年專線服務」，以線上信箱、Line與即時視訊等方式陪伴青少年討論其議題，亦有Farhugs遠距抱抱網路平台與手機app，提供付費的抱抱教練主題式課程或心理諮商媒介服務。李嘉玲（2021）回顧網路諮商成效的眾多研究，發現不同諮商取向透過即時通、非即時網路諮商、網路諮商或Line通訊等方式進行諮商實務都有不錯的成效。蔡承沛等人（2021）則於Covid-19疫情期間將網路諮商應用於大學生人際成長團體，發現透過網路團體使大學生可維繫社交連結、互相支持以舒緩面對疫情的情緒感受，並使得人際關係獲得成長。從上述實務應用與研究結論來看，通訊諮商確有成效，亦是助人專業工作者可運用的一項重要策略。

依據中華民國諮商心理師公會全國聯合會於2022年1月15日公布之《通訊心理諮商／心理治療專業指引》的定義，「通訊諮商」乃指當事人接受實務工作者以固定通信、行動通信、網際網路及其他可溝通之通信設備或方式，提供非面對面之心理諮商／治療服務。我國衛生福利部於2019年11月29日頒布、2020年7月29日修訂《心理師執行通訊心理諮商業務核准作業參考原則》，正式開放遠距心理諮商業務，心理師可運用通訊諮商對年滿18歲且排除精神官能症、精神病或腦部心智功能不全患者之民眾進

行心理諮商服務。而面對嚴重特殊傳染性肺炎（Covid-19）停課不停學之防疫政策，為使校園內的青少年輔導與關懷工作不間斷，教育部於2021年7月1日公布《嚴重特殊傳染性疾病期間各級學校及學生輔導諮商中心通訊關懷與輔導諮商參考原則》，敘明疫情期間，輔導人員依據《學生輔導法》（2024）對學生以通訊方式施以關懷與輔導諮商，非《心理師法》（2020）所規範之心理師業務，使疫情期間就讀高中以下的在學青少年心理健康或升學輔導等工作能持續進行。林世欣等人（2022）提出此期間青少年通訊關懷與輔導以「維持人際連結感」、「建立內在穩定度」、「預防危機發生率」為目標，了解受輔者的環境、事先與家長充分溝通等都有助於促進輔導成效。

2023年5月1日中央疫情指揮中心宣布Covid-19降為第四類法定傳染病，大規模停課不停學之狀況已不復見。然而，各級學校有寒暑假等長假，使學生輔導受到時空限制，且仍有拒學或無法使用面對面輔導管道之學生，需要其他策略或管道來觸及並提供相關服務。此外，在未成年網路諮商合法化前，學校場域已陸續推動以網路等通訊方式為媒介之非正式網路諮商，檢視國內將網路諮商應用在中小學生之實徵研究，發現以網路為媒介的輔導是有效協助學生的策略之一（吳思儀等人，2021），再者，隨著手機、網路等科技之發展，應用通訊設備投入心理衛生工作是必然趨勢（王智弘，2022；王智弘等人，2008；車佩娟，2011；林世欣等人，2022）。若能借鏡疫情期間青少年通訊關懷與輔導實務，討論其未來趨勢與倫理挑戰，以正向態度結合通訊諮商與面對面服務來規劃青少年關懷與輔導措施，將可提供數位原民時代成長之學生更多元的輔導服



務。

貳、青少年輔導工作

依照Erikson (1980) 心理社會發展理論定義，青少年時期為12-18歲，此階段任務為「自我認同—角色混淆」，是形成生命意義與自我認同形象的時刻，若發展不順利，會產生角色混淆。Cobb (2007) 則從生物學、心理學和社會學三個面向來定義青少年，指出青少年是生理發展漸趨成年人（如：性成熟）、認知能力與情緒獨立等層面的發展與兒童期大相逕庭、與同儕間也發展出漸趨成熟的關係。青少年是人生快速發展的第二階段，身心劇烈的變化也連帶使情緒轉變快速，容易情緒崩潰或暴衝，進而影響人際關係，再影響心理健康。

即使青少年進入皮亞傑所提之「形式運思期」，能進行邏輯、理性與抽象的思考，然而，青少年思考上的特色是有「想像中的觀眾 (imaginary audience)」以及有「個人神話 (personal fable)」，同時，青少年時期也是非常在意同儕和性別刻板印象的時期，這使得青少年可能會作出不明智的冒險行為，而諮商師或輔導老師需理解青少年發展階段的認知特色，才不會誤判或解讀其行為 (邱珍琬, 2023)。

12-18歲青少年正值就讀國中與高中階段，而《學生輔導法》(2024) 是各級學校推動輔導工作的基礎法規，該法第一條中即揭示，校園中學生輔導的目的在於促進與維護學生的身心健康與全人發展。亦指出學校應視學生身心狀況及需求，提供發展性、介入性或處遇性之三級輔導。當越理解青少年發展階段的生理、認知、情緒特徵、以及其發展任務，越有助於學校推展青少年輔導工作。

Maslow (1954) 與Adler (Adler et al., 1979; Ansbacher & Ansbacher, 1964) 等心理學家皆指出社交需求對人類的重要性，青少年期尤為顯著。他們在此階段追求獨立，將社交重心從家庭轉向友伴 (邱珍琬, 2018)。若未能覺察自身獨特性，會透過外在評價來肯定自我，如：擔心被同學取笑而降低求助意願 (吳思儀等人, 2021)。所以，雖然學校場域提供輔導服務，但學生對「輔導室」仍存有刻板印象，導致面對面諮商資源未能對所有青少年都發揮效益 (陳志恆, 2017)。因此，發展多元求助管道，提供青少年不同關懷與輔導的選擇，有助於降低其抗拒與擔憂，並促進接受輔導的意願。

此外，當諮商師或輔導教師與青少年進行個別諮商時，青少年因與成人單獨相處一室而可能有害怕權威或不自在的感受，也可能會為了反對而反對、出現抗拒行為，所以青少年輔導工作須因人制宜，在維持基本的諮商架構下進行彈性與變通 (邱珍琬, 2023)。從事青少年關懷與輔導工作時，須考量青少年的特性來擬訂處遇方式與策略，以促進青少年順利完成其階段性任務，並促進身心良好發展。

參、科技輔助青少年通訊與關懷輔導的優勢與趨勢

青少年對於使用通訊設備尋求心理協助嘗試使用的意願高 (王智弘等人, 2008; Glasheen et al., 2016)。隨著網際網路普及率與使用率越來越高，網路不但成為人們滿足生活所需的重要管道之一，網路諮商也因其便利性與匿名性，促進中學生在網路尋求心理協助的意願，也成為年輕人尋求幫助的途徑之一 (吳思儀等人, 2021)。運用通訊設備



可增加服務管道，以滿足青少年的需求，並達到提升其心理健康的成效（王智弘，2022；王智弘等人，2008；林世欣等人，2022）。Glasheen等人（2016）發現通訊關懷與輔導諮商服務能吸引一部分不願接受面對面服務的青少年，也減輕面對面談話的尷尬、以及被汙名化之憂慮，使青少年更願意投入於心理健康服務中。

2020年嚴重特殊傳染性肺炎（Covid-19）爆發全球大流行，疫情推波助瀾地提醒我們省思如何讓各項心理服務變得容易取得，以維持民眾心理健康（Power et al., 2020）。回顧我國因應Covid-19疫情而發布停課不停學之防疫政策，疫情期間，學生在家線上上課，除了日常生活架構變動外，伴隨而來的還有焦慮不安等情緒、人際與社會連結減少、以及支持系統減少，於此背景脈絡下，維持心理健康為目標的諮商服務顯得更為重要，以遠距通訊方式持續學校輔導工作有其重要性（吳思儀等人，2021；林世欣等人，2022）。為使青少年輔導與關懷工作不間斷，解決學校場域在疫情期間無法提供面對面諮商服務的窘境，以照顧弱勢及有需求之兒童及青少年心理健康，教育部於2021年7月1日公布《嚴重特殊傳染性疾病期間各級學校及學生輔導諮商中心通訊關懷與輔導諮商參考原則》，讓學校輔導人員於法有據，可對學生以通訊方式進行關懷。

依據中華民國諮商心理師公會全國聯合會於2022年1月15日公布之《通訊心理諮商／心理治療專業指引》，「通訊諮商」乃指當事人接受實務工作者以固定通信、行動通信、網際網路及其他可溝通之通信設備或方式，提供非面對面之心理諮商／治療服務。林世欣等人（2022）則進一步說明在實務工作現場中，青少年通訊關懷與輔導諮商有三大

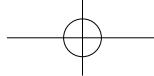
類管道：1. 同步通訊，如電話、手機通話；2. 非同步通訊，如電子郵件、網頁訊息；3. 同步與非同步兼具的通訊，如LINE、IG、Google Classroom、FB等，可即時語音、視訊通訊，也能傳遞文字、圖片與檔案，並根據使用情境與個人需求靈活使用。

本文彙整同步通訊或網路諮商的相關研究，歸納出透過網路等通訊管道進行關懷輔導或諮商，具有「增加服務取得便利性」和「拓展服務對象觸及度」、「擴充個案資料蒐集廣度」、及「共築特殊類型個案心理安全」等效益。

一、增加服務取得便利性

無論透過電話、手機或現行網路通訊軟體與平台，通訊服務可提供跨越時空的資源與服務（吳珮瑤，2024；Power et al., 2020）。以同步通訊為例，「電話聯繫」是常用的同步通訊服務方式，用於安排輔導諮商的日程、諮詢或危機處理……等等，有實證研究支持其效果（曾嫦嫦等人，2023；Mallen et al., 2005）。林世欣等人（2022）亦認為在學校輔導中，電話是聯繫家長與網絡單位的重要工具，亦是停課期間青少年通訊關懷與輔導諮商最便利且具即時互動與回饋優勢的方式之一。王智弘等人（2008）則指出非同步通訊適合作為提供初級輔導相關資訊的媒介空間。總結而言，學校可透過官網、官方臉書粉絲專頁提供安心文宣與自我心理健康照顧方案，並設置信箱或留言板，讓青少年選擇適合的時間與方式表達感受，獲得支持並紓解壓力。

二、拓展服務對象觸及度



線上處遇的優點在於能為更多人提供服務，特別是對於不願尋求傳統諮商或居住在偏遠地區的人群（Corey et al., 2019）。因網路上互動的社交焦慮較低，加上不用與離家出門上學的抗拒感對抗，透過網路為媒介，有些中輟生開始恢復基本學習，此正面效益值得專業人員借鏡運用（林世欣等人，2022）；同時在家中接受關懷輔導，也可能因為環境的熟悉與安全，而增加拒學、人際困擾等青少年或其他求助者使用通訊關懷或輔導的意願（宋呈濤等人，2024；吳珮瑤，2024；Situmorang, 2022）。在疫情嚴峻時期，網路成為關懷並追蹤學生心理健康的重要管道，陸續發展出各式互動平台和應用程式以供學生使用（吳思儀等人，2021）。運用網路進行同步通訊既符合青少年的使用習慣，也能提高青少年運用心理健康資源的意願（Glasheen & Campbell, 2009; Glasheen et al., 2016; Michard & Colom, 2003），而減少城鄉差距、降低弱勢者的資源取得門檻，也對青少年心理健康帶來正面影響（Power et al., 2020）。

三、擴充個案資料蒐集廣度

現有的line、IG、google meet...等有網路視訊功能，在互動時接近面對面輔導模式，有利於延續過往的輔導關係與互動模式（王智弘，2022；吳珮瑤，2024；林世欣等人，2022），比起電話聯繫或電子郵件，網路視訊還可以蒐集到青少年的表情或手勢等訊息（吳珮瑤，2024），也有機會透過視訊鏡頭觀察到受輔者的家庭生活與互動模式，或者因提供視訊諮商選項，從個案同意與否的反應發現家庭分化的議題，或有機會觀察到個案的生活環境，有助於拓展個

案資料收集的廣度，形成更貼近青少年的個案概念化，並據以擬定處遇策略。

四、共築特殊類型個案心理安全

對於有適應議題或社交能力弱的族群而言，比起面對面諮商，採用遠距的通訊互動反而較有安全感且更有諮商成效，且提供其多元的表達形式（林世欣等人，2022；鄭惠君，2007；Mallen et al., 2005），某些非同步通訊關懷方式能提供青少年更多安全感與反思時間（吳珮瑤，2024），並降低社交接觸的負擔（洪雅鳳，2024）。而在自己的所在地接受通訊關懷與輔導諮商，除環境熟悉外，也能避免在校持諮商照會單，讓任課教師、同儕或其他人知道自己接受輔導，提高匿名性，減少汙名化擔憂，有助提升青少年接受輔導的意願與成效（林士傑等人，2015；林世欣等人，2022；Glasheen & Campbell, 2009；Glasheen et al., 2016）。

肆、青少年通訊關懷與輔導面臨的倫理挑戰

倫理議題會隨著不同的媒介而有所改變，通訊關懷與輔導諮商最常見倫理議題有知情同意、保密與預警、關係改變等（王智弘等人，2008；林士傑等人，2015；林世欣等人，2022；洪豪志，2021；蔡佩芹，2023），本文認為還有通訊與輔導諮商的專業能力及危機管理。以下一一說明之，以提供輔導人員參考。

一、通訊關懷與輔導諮商的能力

進行通訊關懷與輔導諮商時，輔導



人員除輔導諮商專業知能外，還需強化通訊相關的資訊能力。綜合諸多研究（如文美華等人，2009；吳思儀等人，2021；洪雅鳳，2024；葉寶玲等人，2021；MacMullin et al., 2020；Situmorang, 2022；Stewart et al., 2020）後發現：通訊輔導關懷知能、通訊軟體與設備運用及維護能力，以及應對緊急狀況的應變力是輔導人員須積極培養的能力。「通訊輔導關懷知能」包含評估適合進行通訊諮商的青少年、規劃與執行服務計畫、遵守倫理規範、維護青少年權益並接受專業督導（葉寶玲等人，2021）。「通訊軟體與設備運用及維護能力」則包含選擇合適的通訊軟體及操作方式、指導青少年使用該軟體並維護設備等（宋呈濤等人，2024；陳依翔，2023）。「應對緊急狀況的應變力」則指確保通訊關懷與輔導諮商過程的環境與人身安全、評估青少年身心狀況、處理網路斷線或青少年於過程中情緒激昂等緊急狀況（吳珮瑤，2024；蔡佩芹，2023）。

換言之，身為專業助人工作者，需以開放的態度持續累積諮商輔導素養、通訊輔導關懷知能、使用與維護通訊軟體之能力以及緊急應變力，也可尋求督導或諮詢，除確保輔導處遇適合青少年且在能力範圍內，也促進運用通訊設備輔助青少年輔導工作的可行性。

二、知情同意

「知情同意」又稱「告知後同意」，是指提供充分且足夠的資訊，讓當事人據以做出最適當決定（許瑛珺，2017）。知情同意的程序讓諮商師能先評估個案狀態，個案也可先了解諮商師晤談風格（葉寶玲等人，2021）。由於青少年發

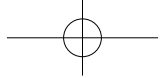
展階段具有個人神話及想像觀眾的心理特質（Erikson, 1980），可能有青少年面對同步通訊的鏡頭感到不自在，而影響通訊關懷之效果。透過知情同意程序，可讓青少年與家長先了解通訊關懷與輔導的進行方式，降低因不確定與不自在而影響通訊關懷效果之可能性。特別是青少年使用通訊關懷與輔導過程中，可能會需要家長的協助（林世欣等，2022），更需要先取得家長的知情同意。

簡而言之，知情同意是校園青少年輔導實務工作的首要步驟，尤其是運用通訊管道進行青少年輔導前，應向青少年及家長說明輔導目的、方式、流程、保密協定……等等，透過溝通與釋疑，確認雙方均有能力與意願運用此關懷輔導方式後，方可正式進行。

三、保密與預警

《通訊心理諮商／心理治療專業指引》（2022）述及「當事人的隱私與保密為諮商最重要的核心價值之一」，葉寶玲等人（2021）訪談15位諮商心理師的通訊諮商經驗後，發現通訊諮商雖有許多優點，但隱私、保密與資料安全的問題讓當事人擔心諮商過程中有第三人存在、旁聽，甚而被側錄、剪接和被非法使用，均是待克服的問題。

《嚴重特殊傳染性疾病期間各級學校及學生輔導諮商中心通訊關懷與輔導諮商參考原則》（2021）通則第二款第七目亦明定「學生輔導工作相關人員執行通訊關懷與輔導諮商，對於因業務而知悉或持有他人之秘密，負保密義務，不得洩漏，亦須符合相關專業倫理守則」。由於網路無遠弗屆、匿名、便利且傳遞性高，在進行青少年通訊關懷與輔導時，更需注意保密議題，如林世欣等



人(2022)所言,除提醒青少年及其家長不將輔導內容錄音、截圖或轉傳外,也須說明保密原則之例外,以維護個案的福祉。

綜上所述,對學校輔導人員而言,無論使用何種方式進行輔導諮商,都需遵守保密原則。不過,學校擁有獨立的輔導空間,能有效維持保密性,但青少年生活空間的隱私保障可能受限,如:親友在場可能影響保密性。進行通訊關懷與輔導時,需在知情同意過程中確認並釐清這些問題,以確保輔導過程中的隱私得到保障。

四、界線與雙重關係

使用數位技術帶來對治療界線上複雜的挑戰(Corey et al., 2019)。如:通訊諮商亦如面對面諮商,應遵循諮商場所的相關規範,不隨意破壞這個專業界線(葉寶玲等人,2021),又如採通訊諮商,可能會發生他人登錄並假冒當事人參與會談、或當事人捏造自己狀況的情形,抑或造成助人工作與下班後的界線模糊等,而這些界線議題在青少年通訊關懷與輔導上亦需被審慎考量。

青少年常使用的IG等社群軟體來進行通訊關懷與輔導諮商雖符合青少年文化且具便利性,但因社群軟體除進行通訊聯繫外,還可連結對方之社群朋友圈,可能讓彼此關係更形複雜,在使用上便需多加考量(林世欣等,2022;陳依翔,2023)。

因此,為避免雙重關係並確保界限,除選擇合適的通訊軟體之外,輔導人員不宜使用私人帳號與服務對象聯繫或進行通訊關懷與輔導諮商,並應限制約定時間外的互動,以防關係界限模糊。

五、通訊關懷與輔導諮商的危機管理議題

在通訊關懷與輔導諮商中,危機管理是非常重要的議題(Mallen et al., 2005),且安全性應為最重要的考量(Daele et al., 2020),相較於實體諮商輔導,通訊諮商輔導在預警與危機處理方面更需提前準備(蔡佩芹,2023)。林世欣等人(2022)建議透明化危機處遇流程,如:做好緊急連絡人、社政與警政等相關聯繫資訊、說明危機應對措施等知情同意事項、每次通訊諮商前確認受輔者所在地,並透過視訊觀察與評估其身心狀況,以確保能應對突發狀況並降低風險。

整體而言,校園內若發生危機事件,尚有校內行政單位與教職員即時支援;但通訊關懷與輔導諮商過程中若遇緊急狀況,除行前即有預備及校內同仁支援外,還須在知情同意階段即與青少年家庭及社區建立合作關係,透過事前沙盤推演,提升危機處理應變力和效率,確保受輔青少年的安全。

伍、結語

軟硬體技術的進步推動了科技在諮商輔導工作的應用,如網路科技促進網路諮商的發展,使助人專業能因應不同時空需求,為求助者提供更多選擇(王智弘,2022),而教育部發布《嚴重特殊傳染性疾病期間各級學校及學生輔導諮商中心通訊關懷與輔導諮商參考原則》,確保停課不停學期間青少年輔導與關懷工作不中斷,即為最佳範例。許多研究也顯示,無論是從當事人觀點(洪雅鳳,2024)、諮商師觀點(宋呈濤等,2024;葉寶玲等,2021)或專線服務



(曾嫦嫦等, 2023) 皆證實通訊管道可作為有效心理諮商的選擇之一(洪雅鳳, 2024)。隨著疫情結束, 此模式可轉型為校園青少年輔導的形式之一, 結合科技提升對學生身心狀況的掌握, 促進青少年全人發展。

在考量通訊諮商的優勢與倫理後, 對於未來校園青少年輔導工作中運用通訊關懷與輔導諮商, 提出以下建議:

一、審慎評估適用之個案

建立通訊關懷與輔導諮商開案評估準則, 並據以審慎評估每位個案, 針對學生個案因故無法在校園中接受實體輔導諮商, 或通訊方式較適合其身心狀況與學習時空時採用, 以確保適切性與有效性。

二、強化輔導人員的通訊諮商運用知能與培訓

所有執行通訊關懷與輔導諮商的輔導人員應接受相關培訓, 確保具備通訊諮商知能、資訊運用能力與危機應變能力。此外, 輔導人員亦須定期接受督導, 以維護受輔青少年權益。

三、落實知情同意與確認學生通訊環境

在進行通訊關懷與輔導諮商前, 應清楚向青少年及家長說明相關程序與限制。可透過線上或面對面完成知情同意流程, 或於學期初在學生手冊載明服務內容, 確保家長理解並同意後方可實施。此外, 應確認學生通訊諮商時的軟硬體條件, 並確保諮商過程的保密性與安全性。

四、確保關係界限、保密與安全

輔導人員應嚴守輔導界限、妥善保管輔導資料並確實履行保密職責。同時需敏察青少年的情緒變化, 並建立與家長及校內外單位的合作機制, 以降低風險並預防緊急狀況。

在不斷改變的時代, 助人者不變的是堅守助人專業本質, 「修己以安人」(王智弘, 2022), 於符合知情同意、保密、界線與雙重關係……等諮商倫理下, 借鏡疫情期間通訊關懷與輔導實務, 因應個別需求, 彈性結合通訊及面對面服務, 來規劃學生心理健康或升學輔導工作之相關措施, 將可提供青少年更多元的輔導服務並促進其成效。

參考文獻

- 心理師法 (2020)。全國法規資料庫。
。 <https://law.moj.gov.tw/Law Class/LawAll.aspx?pcode=L0020098>
- 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。 <https://doi.org/10.6251/BEP.20080526>
- 王智弘 (2022)。科技在諮商上的運用: 網路諮商、精準諮商與元宇宙諮商。 *輔導季刊*, 58 (2), 1-12。 <https://www.airitilibrary.com/Publication/alDetailedMesh?DocID=19966822-202206-202207220012-202207220012-1-12>
- 王智弘、林清文、劉淑慧、楊淳斐、蕭宜綾 (2008)。臺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。 <https://doi.org/10.6251/bep.20070730.2>
- 王智民、吳建霖 (2023)。我國遠距通訊心理諮商之法規範研析。 *輔導季*



- 刊，59（2），61-70。https://www.airitilibrary.com/Article/Detail?DocID=19966822-N202307130007-00005
- 吳思儀、林怡安、許美慈、吳芝儀（2021）。網路諮商在中小學生之應用與成效探討。輔導季刊，57（1），59-66。https://www.airitilibrary.com/Publication/alDetailedMesh?DocID=19966822-202103-202104160011-202104160011-59-66
- 吳珮瑤（2024）。在COVID-19之下的心理適應議題：遠距心理諮商的應用。應用心理研究，81，45-92。https://doi.org/10.53106/156092512024120081002
- 宋呈濤、陳婉真、黃俐瑤、陳柏霖、洪雅鳳（2024）。邁入諮商新視界：從心理師角度探究通訊諮商之準備與實施經驗。中華輔導與諮商學報，71，17-52。https://doi.org/10.53106/172851862024090071002
- 李嘉玲（2021）。網路諮商相關現況之探討。諮商與輔導，427，34-36。https://www.airitilibrary.com/Publication/alDetailedMesh?DocID=16846478-202107-202107270010-202107270010-34-36
- 車佩娟（2011）。國內網路諮商之發展現況。諮商與輔導，309，30-34。https://doi.org/10.29837/cg.201109.0012
- 林士傑、劉祉吟、葉致寬、吳佩瑾、吳芝儀（2015）。網路諮商模式與相關倫理議題探討。輔導季刊，51（4），18-27。https://www.airitilibrary.com/Publication/alDetailedMesh?DocID=19966822-201512-201601130012-201601130012-18-27
- 林世欣、曾仁美、邱敏麗（2022）。打破重來，才有未來—停課不停學之青少年通訊關懷與輔導諮商實務。輔導季刊，58（2），25-34。https://www.airitilibrary.com/Publication/alDetailedMesh?DocID=19966822-202206-202207220012-202207220012-25-34
- 林家興、林丞增（2024）。臺灣通訊心理諮商審查的爭議、影響與解決。本土諮商心理學學刊，15（2），48-87。https://jicp.heart.net.tw/article/JICP1502-03.pdf
- 社團法人中華民國諮商心理師公會全國聯合會（2022）。通訊心理諮商／心理治療專業指引。https://www.tcpu.org.tw/legal-and-ethical-complaints/9-professional-guidelines-for-communication-psychological-counseling-psychotherapy.html
- 邱珍琬（2018）。圖解兒童及青少年輔導與諮商。五南圖書。
- 邱珍琬（2023）。青少年輔導與諮商。五南圖書。
- 洪雅鳳（2024）。因應COVID-19從實體諮商轉換為視訊晤談的經驗探究：當事人的視角。中華輔導與諮商學報，70，75-112。https://doi.org/10.53106/172851862024050070003
- 洪豪志（2021）。諮商心理師網路諮商應用與相關倫理議題之探討。諮商與輔導，423，22-25。https://www.airitilibrary.com/Publication/alDetailedMesh?DocID=16846478-202103-202104070017-202104070017-22-25
- 教育部（2021）。嚴重特殊傳染性疾病期間各級學校及學生輔導諮商中心通訊關懷與輔導諮商參考原則。教育部全球資訊網。https://www.edu.tw/News_Content.aspx?state=F5D336F102ACBC68&s=0413447D7FCAF896&sms=169B8E91BB75571F
- 許瑛珺（2017）。執行知情同意時，民



- 眾關注之焦點及其影響之探究—以諮商實務為例。《管理與法遵》，2（1），47-87。https://doi.org/10.6543/JMC.2017.0201.03
- 陳志恆（2017）。《受傷的孩子與壞掉的大人》。圓神出版社。
- 陳依翔（2023）。國軍心理衛生（輔導）工作在科技社會中的倫理議題。《軍事社會科學專刊》，22，87-108。https://doi.org/10.6915/PMSS.202303_(22).0005
- 曾嫦嫦、許文耀、湯素琴、黃文怡、劉于涵、姚幼玲、趙慧璇、林楷潔（2023）。COVID-19疫情下的兒童青少年熱線的建置與成效評估。《中華心理衛生學刊》，36（1），63-84。https://doi.org/10.30074/FJMH.202303_36(1).0004
- 葉寶玲、蔡佳容、簡文英（2021）。COVID-19疫情期間諮商心理師的通訊諮商經驗。《教育實踐與研究》，34（3），121-164。https://www.airitilibrary.com/Publication/alDetailedMesh?DocID=19935633-202112-202201050018-202201050018-121-164
- 蔡佩芹（2023）。在COVID-19疫情期間提供未成年者遠距諮商服務倫理議題。《諮商與輔導》，452，6-9。https://www.airitilibrary.com/Article/Detail?DocID=16846478-N202308010015-00004
- 蔡承沛、李政鈞、林逸茜、楊惠卿（2021）。疫情下的校園應對—網路諮商應用於大學生人際成長團體。《諮商與輔導》，429，28-31。https://www.airitilibrary.com/Publication/alDetailedMesh?DocID=16846478-202109-202109110020-202109110020-28-31
- 衛生福利部（2020）。《心理師執行通訊心理諮商業務核准作業參考原則修正規定》。臺北市諮商心理師公會。https://www.twtcpa.org.tw/news/460
- 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。https://doi.org/10.29742/GQ.200703.0006
- 學生輔導法（2024）。全國法規資料庫。https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=H0070058
- 蕭文（2022）。從傳統與後現代諮商的反思到合作取向的多元治療。《輔導季刊》，58（2），35-42。https://www.airitilibrary.com/Publication/alDetailedMesh?DocID=19966822-202206-202207220012-202207220012-35-42
- Ansbacher, H. L., & Ansbacher, R. R. (Eds.) (1964). *The individual psychology of Alfred Adler: A systematic presentation in selections from his writings*. Harper & Row.
- Adler, A., Ansbacher, H. L., & Ansbacher, R. R. (Eds.) (1979). *Superiority and social interest: A collection of later writings*. W. W. Norton & Company.
- Cobb, N. J. (2007). *Adolescence: Continuity, change, and diversity* (7th ed.). McGraw-Hill.
- Corey, G., Corey, M. S., & Corey, C. (2019). *Issues and ethics in the helping professions* (10th ed.). Cengage Learning.
- Daele, T. V., Karekla, M., Kassianos, A. P., Compare, A., Haddouk, L., Salgado, J., Ebert, D. D., Trebbi, G., Bernaerts, S., Van Assche, E., & De Witte, N. A. J. (2020). Recommendations for policy and practice of telepsychotherapy and e-mental health in Europe and beyond. *Journal of Psychotherapy Integration*, 30(2), 160-173. https://doi.org/10.1037/int0000218
- Erikson, E. H. (1980). *Identity and the life*



- cycle. Norton.
- Glasheen, K. J., Shochet, I., & Campbell, M. A. (2016). Online counselling in secondary schools: would students seek help by this medium? *British Journal of Guidance & Counselling, 44*(1), 108-122. <https://doi.org/10.1080/03069885.2015.1017805>
- Glasheen, K., & Campbell, M. (2009). The use of online counselling within an Australian secondary school setting: A practitioner's viewpoint. *Counselling Psychology Review, 24*(2), 42-51. <https://eprints.qut.edu.au/26319/>
- MacMullin, K., Jerry, P., & Cook, K. (2020). Psychotherapist experiences with telepsychotherapy: Pre Covid-19 lessons for a Covid-19 world. *Journal of Psychotherapy Integration, 30*(2), 248-264. <https://doi.org/10.1037/int0000213>
- Mallen, M. J., Vogel, D. L., Rochlen, A. B., & Day, S. X. (2005). Reviewing the literature from a counseling psychology framework. *The Counseling Psychologist, 33*(6), 819-871. <https://doi.org/10.1177/0011000005278624>
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. Harper & Row.
- Michard, M. D., & Colom, M. D. (2003). Implementation and evaluation of an internet health site for adolescents in Switzerland. *Journal of Adolescent Health, 33*(4), 287-290. [https://doi.org/10.1016/S1054-139X\(03\)00181-2](https://doi.org/10.1016/S1054-139X(03)00181-2)
- Power, E., Hughes, S., Cotter, D., & Cannon, M. (2020). Youth mental health in the time of COVID-19. *Irish Journal of Psychological Medicine, 37*(4), 301-305. <https://doi.org/10.1017/ipm.2020.84>
- Situmorang, D. D. B. (2022). Metaverse as a new place for online mental health services in the post-COVID-19 era: Is it a challenge or an opportunity? *Journal of Public Health, 45*(2), 379-380. <https://doi.org/10.1093/pubmed/fdac159>
- Stewart, R. W., Young, J., Wallace, M. M., Cohen, J. A., & Arellano, M. A. (2020). Feasibility and effectiveness of a telehealth service delivery model for treating childhood posttraumatic stress: A community-based, open pilot trial of trauma-focused cognitive-behavioral therapy. *Journal of Psychotherapy Integration, 30*(2), 274-289. <https://doi.org/10.1037/int0000225>

投稿日期：113年06月09日

第一次修改日期：113年07月22日

第二次修改日期：114年02月08日

通過日期：114年03月07日

