

國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系
教育心理學報，民 98，40 卷，3 期，419-438 頁

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*

文 美 華

大葉大學
學生發展輔導組

王 智 弘

國立彰化師範大學
輔導與諮商學系

陳 慶 福

國立屏東教育大學
教育心理與輔導學系

本研究旨在探討網路諮商機構實施電子郵件諮商服務之實務經驗與網路諮商倫理行為。為達上述目的，本研究透過自編之評估表、問卷與訪談等方式，瞭解網路諮商機構實施電子郵件諮商服務之看法、作法、困難與因應方式等實務經驗，以及符合中國輔導學會諮商專業倫理守則中「網路諮商」守則之倫理行為現況。研究主要發現如下：一、電子郵件諮商服務具備多重助人功能，且能帶給網路諮商機構多種幫助；二、社區機構比學校機構先發展電子郵件諮商服務，且提供 Web-based E-mail 與諮商後評估的比例也較高；三、人力不足與電腦網路技術困難為發展電子郵件諮商服務最大困難；其次為經費不足與電腦硬體不足，再其次為欠缺網路諮商相關倫理及法律規定等；四、網路諮商機構已從電子郵件諮商服務過程中發展出改善電子郵件諮商服務工作流程、善用外界資源、強化訓練課程等多種有價值的因應方式；五、網路諮商機構之網路諮商倫理行為仍有相當大之改善空間。

關鍵詞：倫理行為、電子郵件諮商服務、網路諮商

自從1990年代後，國內外許多諮商工作者開始透過網路提供各類諮商相關服務（王智弘，民89；Murphy & Mitchell, 1998），其中屬網路直接諮商服務者為：電子郵件（E-mail）、線上交談--個別服務（Talk）或團體服務（Chat）、網路電話（I-phone）與即時視訊（Real-time video）四種型態（王智弘，民89），「電子郵件」是上述四種型態中使用行為最多的一種（江政達，民92；陳世運，民91；楊佳幸，民 90；King, 2002），電子郵件使用者只需具備基本的電腦硬體設備，就可以一對一的方式傳送給收信者文字或其他圖片、影音等多媒體；另外，許多筆記型電腦、手機與個人數位助理（Personal Digital Assistant, PDA）都可透過無線上網設備支援電子郵件，使得上網收發電子郵件更便利，基於上述電子郵件所具使用率高、操作容易、傳遞迅速便利、有私密性及未來發展性等優點，加上研究顯示諮商機構實施電子郵件諮商服務的比例僅次於輔導資訊網頁，是目前應用最廣的網路直接諮商服務（王智弘、林清文、劉淑慧、楊淳斐與蕭宜綾，民91）。

* 本論文係文美華提屏東教育大學教育心理與輔導學系研究所之碩士論文的部分內容，在王智弘教授與陳慶福教授指導下完成，曾於 2007 年中國輔導學會年會暨學術研討會做初稿口頭發表，通訊作者為文美華。

國外實施電子郵件諮商服務已有多年 (Heinlen, Welfel, Richmond, & Rak, 2003; Murphy & Mitchell, 1998; Sampson, Kolodinsky, & Greeno, 1997)，而國內實施現況，依據研究者上網查詢後發現，各諮商網站所顯示的電子郵件諮商服務名稱不一，有諮詢、輔導、諮商、協談等名詞，而學界對於電子郵件諮商服務的定義也有差異，如：諮商或諮詢、治療性電子郵件 (TherapEMail)、非同步遠距互動 (王智弘，民89；National Board for Certified Counselors [NBCC]，2001) 等，這些差異是否代表實務工作者對電子郵件諮商服務的定位有不同觀點仍有待探討，本研究希望透過實徵調查，瞭解實務工作者對電子郵件諮商服務功能之看法。其次，從張淑慧、吳嫦娥、李淑靜與丁映君 (民90)，及王智弘等人 (民91) 的研究發現：國內諮商機構實施網路諮商時會遇到不少行政、電腦網路與諮商等各層面的困難，特別是電子郵件諮商服務以電子郵件為諮商雙方溝通的媒介，有異於傳統諮商的特性，如：以文本 (text) 形式溝通、非面對面形式接觸、非同步互動 (Collie, Mitchell, & Murphy, 2000; Ingram, 1998; Murphy & Mitchell, 1998; Segall, 2000) 等，但目前針對網路諮商的理論與技術仍處發展階段，相關的理論與技術仍在發展中 (王沂釗，民90；王智弘、楊淳斐，民90，民93，民95；李書藝，民93；卓翠玲，民96；張勻銘，民93；許維素、鄭惠君與陳宇芬，民96；Collie et al., 2000; Derrig-Palumbo & Zeine, 2005; Murphy & Mitchell, 1998)，因此網路諮商實務工作者仍須面臨專業知識與技能不斷更新的問題。

再者，網路諮商服務所涉及的倫理議題亦令人關切，目前國內諮商網站上所提供的電子郵件諮商服務在實施知後同意程序上所呈現的內容不一，這不但涉及當事人的權益，也對網路諮商的實施過程、品質與成效皆有重大影響，有鑑於倫理議題對於網路諮商工作影響極深，網路諮商的倫理議題向來為學者所關切與討論 (王智弘，民87b；楊明磊，民87；Childress & Asamen, 1998; Derrig-Palumbo & Zeine, 2005; Ragusea & VandeCreek, 2003; Segall, 2000; Shapiro & Schulman, 1996)，國外許多相關專業組織，如網路健康聯盟 (Internet Healthcare Coalition, 2000)、美國全國合格諮商師委員會 (NBCC, 1998, 2001)、美國諮商學會 (American Counseling Association [ACA]，1999) 以及國際線上心理衛生協會 (International Society for Mental Health Online [ISMHO]，2000) 等都已建立其網路諮商倫理守則，中國輔導學會 (民90) 也於新版諮商專業倫理守則的第八章中，新增了網路諮商倫理的條文，以規範有關諮商師的資格能力、知後同意、網路安全、避免傷害、法律與倫理管轄權、轉介服務與普及服務等七項議題。

由於在諮商實務工作中，倫理守則可扮演規範、指導、保護與專業等四種角色 (陳文玲，民80)，諮商師在從事電子郵件諮商服務時，若表現出不符合網路諮商專業倫理的要求或專業守則規定的行為，不但會傷害當事人，也會破壞諮商專業的社會地位與公共信任 (王智弘，民94)，因此本研究亦探討實務工作者在從事電子郵件諮商服務時，其網路諮商倫理行為的實際情況。

從上述探討可得，國內目前對電子郵件諮商服務功能的看法、實施過程的作法、遭遇的困難與因應方式等實務經驗，及網路諮商倫理行為等議題，確實有待進一步探究。雖然國內實施電子郵件諮商服務者日益增多，但相關主題之實徵研究卻仍少見，少數的實徵研究如：林世鴻 (民92) 的「大專生電子郵件諮商中個案特性、諮商員口語反應與諮商滿意度分析」是著眼於電子郵件諮商服務的歷程探討；張淑慧等人 (民90) 的研究是以問卷與訪談方式調查台北市少年輔導機構實施網路諮商服務之現況；王智弘等人 (民91) 的研究亦是透過問卷與訪談等方式呈現網路諮商機構對實施各種網路諮商服務的觀點。此等研究結果對國內網路諮商的推展提供了寶貴資訊，本研究則希望更進一步針對網路諮商實務中最普及的直接諮商服務—電子郵件諮商服務，探究國內諮商機構實施電子郵件諮商服務的實務經驗與網路諮商倫理行為現況，以提供相關學術單位與實務機構參考。

基於上述動機，本研究欲探討的問題如下：一、諮商機構實施電子郵件諮商服務之實務經驗為何？二、諮商機構實施電子郵件諮商服務之網路諮商倫理行為為何？

以下針對本研究中若干經常使用的名詞加以界定：

一、網路諮商機構

係指國內從事諮商之機構，其諮商網站中有提供電子郵件諮商服務者。在本研究中，網路諮商機構又分爲「學校」與「社區」兩大網路諮商機構類型。

二、電子郵件諮商服務

指諮商師與當事人間利用電子郵件爲溝通媒介的非同步遠距互動過程；在此過程中，常是當事人先以電子郵件送出個人的欲答問題，諮商師接受郵件後，於限定時間將電子郵件回覆給當事人，旨在協助當事人有能力解決所提出之困擾。基於各機構對電子郵件諮商的功能定位並不一致，有稱爲諮商、諮詢或輔導者，由於網路諮商之定義有狹義與廣義兩種，狹義者以網路個別諮商或網路團體諮商稱之，而廣義者以網路諮商服務一詞稱之（王智弘，民87a），因此，本研究採廣義定義，以電子郵件諮商服務以涵蓋以電子郵件所提供之諮商、諮詢或輔導服務。

三、實務經驗

指網路諮商機構內從事電子郵件諮商服務之實務工作者，對電子郵件諮商服務功能之看法、實施電子郵件諮商服務之作法，及遇到的困難與因應方式。看法包括實務工作者於電子郵件諮商服務網頁上使用之服務名稱、對電子郵件諮商服務功能之定位、機構推行電子郵件諮商服務已達到的功能與所帶來之幫助等；作法包括實施時間、電子郵件諮商服務帳號形式、回覆電子郵件諮商服務後採取的措施等部分；困難及因應方式則分爲行政、電腦相關軟硬體與諮商服務三個層面。

四、網路諮商倫理行爲

指研究對象從事電子郵件諮商服務時，涉及網路諮商專業倫理要求或專業守則規定之行爲。本研究之網路諮商倫理行爲是依據中國輔導學會頒佈之「中國輔導學會諮商專業倫理守則（90年版）」第八章內容，並參考國內外其他文獻（王智弘，民87b；楊明磊，民87；ACA, 1999; Childress & Asamen, 1998; NBCC, 1998; Ragusea & VandeCreek, 2003; Sampson et al., 1997; Segall, 2000; Shapiro & Schulman, 1996）對網路諮商倫理規範之要求，作爲評估網路諮商倫理行爲的指標，其主要議題包括：資格能力、知後同意、網路安全、避免傷害、法律與倫理管轄權、轉介服務、普及服務等七部分，其主要內容謹分述於后：

（一）資格能力：指電子郵件諮商服務實務工作者應具備的諮商專業能力與實施網路諮商之特殊技巧與能力；（二）知後同意：指一般資訊、網路諮商特性、電腦網路的限制與顧慮、未成年當事人四類；（三）網路安全：指網路通訊安全、電腦網路之相關軟硬體安全、電子郵件帳號形式、個案求助郵件儲存位置四項；（四）避免傷害：指初始問題類型進行篩選與評估措施、防範或因應危機事件措施兩項；（五）法律與倫理管轄權：指相關法律規定、相關倫理守則兩項；（六）轉介服務：指機構列出自身或其他相關諮商專業機構的資訊以利當事人求助、網站上列出自身諮商實務工作者的資訊以利當事人求助、必要時與當事人討論轉介鄰近諮商實務工作者的可能性三項；（七）普及服務：指網頁設計能提供不同當事人方便性與提供多元型態與管道的諮商服務兩項。

第二階段研究工具爲：諮商網站電子郵件諮商服務實施現況問卷，內容包括：第一部份：電子郵件諮商服務功能，第二部分：實施電子郵件諮商服務之作法，目的在瞭解機構對電子郵件諮商服務功能的看法、實施電子郵件諮商服務之作法與遭遇之困難，及網路諮商倫理行爲現況。爲增進問卷的效度，在問卷內容未列出「網路諮商倫理行爲現況」的標題，而將此部分調查隱藏於兩大部分的題目中。研究工具的題目與主題、細項內容間關係如表2所示。

在編制上述兩份研究工具時，皆依據國內外相關文獻編擬題項，再委請四位具問卷編製、電子郵件諮商理論與實務等專業領域之專家學者審閱與修正後完成；而表1與表2的雙向細目表也顯示研究工具能充分反映研究主題的重要內涵，因此這兩份研究工具可視爲具有專家效度與內容效度。

表2 諮商網站電子郵件諮商服務實施現況問卷雙向細目表（表內數字為問卷題號）

| 細項內容 | 網路諮商倫理行爲 | | 電子郵件諮商服務實務經驗 | |
|----------------|----------------------|---------|--------------------------------------|-----------|
| | 遵行倫理守則現況 | 對功能之看法 | 實施之作法 | 發展之困難 |
| 諮商師資格能力 (8.1) | 第二部分一、5、6 | | | |
| 網路安全措施 (8.3) | 第二部分二、1、8 第二部分三、1 | | | |
| 避免傷害 (8.4) | 第二部分二、6、16 | | | |
| 法律與倫理管轄權 (8.5) | 第二部分一、7、8 | | | |
| 轉介服務 (8.6) | 第二部分二、17 | | | |
| 定位 | | 第一部份一 | | |
| 已達功能 | | 第一部份二 | | |
| 實施後之幫助 | | 第二部分一、9 | | |
| 作法 | | | 第二部分一、1~4 第二部分二、1~15 第二部分三、2~3 | |
| 行政層面 | | | | 第二部分一、10 |
| 服務流程層面 | | | | 第二部分二、18 |
| 電腦網路軟硬體 | | | | 第二部分三、4、5 |

第三研究階段是採質性研究 (qualitative research) 之半結構式訪談，研究者本身即爲重要的研究工具，其他研究工具還有訪談題綱、錄音筆、訪談筆記與協同分析者，其中，訪談題綱內容包括諮商機構在籌備與實施電子郵件諮商服務所遭遇的困難與因應方法，是依據相關文獻探討與前兩個階段之研究結果擬定。

三、研究程序

本研究依據二個研究問題，設計出三階段程序，如圖1所示，包括：(一) 上網評估，研究者直接上網連線至符合本研究網路諮商機構定義之網站，將網站資料下載至電腦中存檔，並由研究者依網站內容填寫第一階段研究工具後，作資料整理與分析；(二) 問卷調查，將第二階段研究工具寄給同意接受研究之機構內負責電子郵件諮商服務人員填答後，收齊寄回的問卷作資料整理與分析；(三) 訪談，研究者與願意接受訪談之機構內負責電子郵件諮商服務人員，依訪談題綱進行半結構式訪談，再將訪談錄音內容轉錄成逐字稿，作資料分析與整理，以撰寫研究報告。

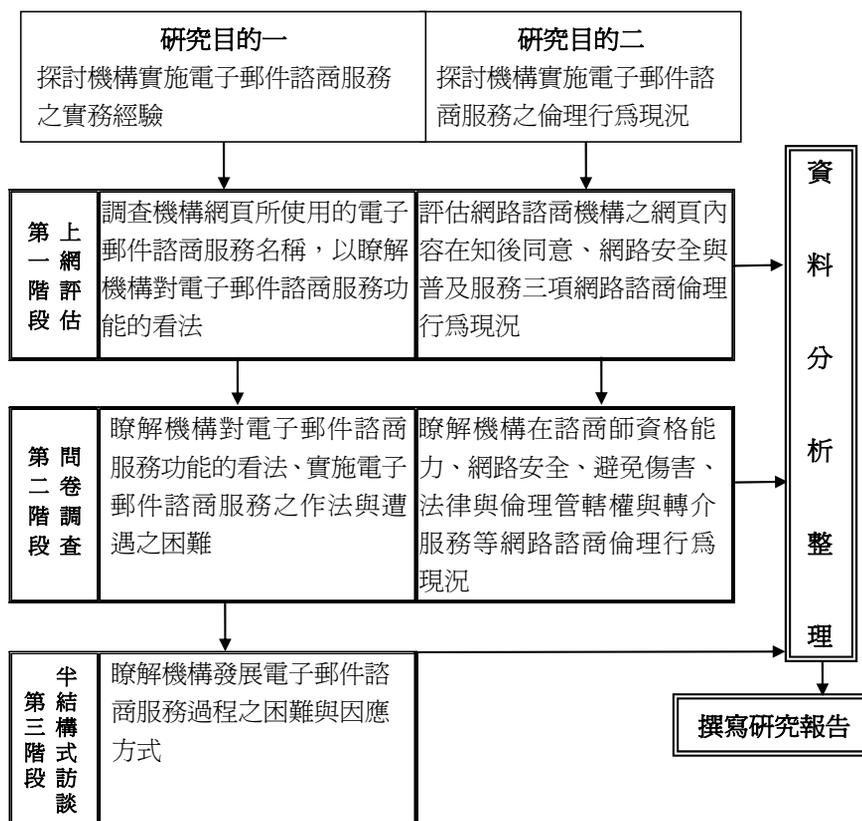


圖1 研究程序圖

四、資料處理與分析方法

第一與第二研究階段的資料處理與分析方法，是在每階段研究完成後，將蒐集的資料進行整理並做個別題項之次數分配與百分比等描述統計分析；第三階段研究，則是在訪談結束後，研究者將訪談錄音內容轉錄謄寫成逐字稿，與訪談筆記相互對照校正後完成逐字稿與進行編碼，在反覆熟讀逐字稿後，標出相關意義單元，再對意義單元進行開放性編碼，並與協同分析者作編碼比對及討論，最後將意義單元改為概念性敘述，並將相同概念之意義單元加以群聚 (cluster)、命名，從群聚的概念類別中決定主題 (theme)、將主題統整成跨機構的編碼架構。

參與者訪談內容編碼的意義為：前三個符號為英文字母，第一個字母代表說話對象，「0」為受訪者；第二個字母代表受訪機構為學校「U」或社區「I」；第三個字母代表各個機構，第一個為「a」，第二個為「b」，第三個為「c」。後六個符號為數字，第一個數字代表同一機構的不同受訪者；第二至四個數字代表說話順序；「-」符號後的第五與第六個數字為為同段對話的不同意義單元，例如「Ola 1005-12」代表第一個社區機構第一位受訪者在第五次對話的第十二個意義單元。

五、資料的檢核

本研究為建立資料分析的信度，採一致性係數 (Miles & Huberman, 1994) 來計算訪談資料分析的一致性，研究者先選擇兩份逐字稿，與協同分析者分別進行編碼，達可接受的編碼一致性係數 (.91)

後，討論彼此意見不一致處，形成編碼共識，最後研究者依據此模式完成剩餘的逐字稿編碼工作。而為提高內在效度，本研究採 Lincoln 與 Guba（引自胡幼慧、姚美華，民85，頁143-144）之方法，除以理論文獻設計訪談大綱外，也採取資料來源多元化，透過訪談同一網路諮商機構內不同電子郵件實務工作者，或從該機構諮商網頁、相關出版刊物等多重資料來檢驗訪談資料一致性，並對資料分歧處做進一步詢問與澄清，提高資料正確性。

結果與討論

一、網路諮商機構實施電子郵件諮商服務之實務經驗

（一）網路諮商機構對電子郵件諮商服務功能的看法

首先，以第一階段研究工具「網路諮商網站之網路諮商倫理行爲評估表」調查受試的27個機構在網頁上所使用之電子郵件諮商服務名稱，結果如表3所示。

表3 網路諮商機構網站電子郵件諮商服務名稱之次數分配與百分比

| 電子郵件諮商服務名稱 | 學校機構 (N=18) | | 社區機構 (N=9) | |
|------------|-------------|------|------------|------|
| | 次數 | 百分比 | 次數 | 百分比 |
| 諮詢 | 4 | 22.2 | 2 | 22.2 |
| 輔導 | 4 | 22.2 | 3 | 33.3 |
| 諮商 | 8 | 44.4 | 1 | 11.1 |
| 其他 | 2 | 11.1 | 5 | 55.6 |

其次，以第二階段研究工具「諮商網站電子郵件諮商服務實施現況問卷」調查受試的21個網路諮商機構實務工作者對電子郵件諮商服務功能的定位、推行電子郵件諮商服務已達到的功能與所帶來的幫助等看法，受試對象填答時可依據實務經驗複選問卷中所列出的項目，結果如表4所示。

表4 網路諮商機構對電子郵件諮商服務功能的看法之次數分配與百分比

| 對電子郵件諮商服務功能的看法 | 學校機構 (N=15) | | 社區機構 (N=6) | |
|-------------------------|-------------|------|------------|------|
| | 次數 | 百分比 | 次數 | 百分比 |
| 一、對電子郵件諮商服務功能的定位 | | | | |
| 教育宣傳 | 9 | 60 | 3 | 50 |
| 資訊提供 | 8 | 53.3 | 5 | 83.3 |
| 作為進入面對面諮商的橋樑 | 12 | 80 | 3 | 50 |
| 諮詢 | 14 | 93.3 | 6 | 100 |
| 輔導 | 10 | 66.6 | 4 | 66.6 |
| 諮商 | 8 | 53.3 | 6 | 100 |
| 心理治療 | 2 | 13.3 | 0 | 0 |
| 二、已達到之電子郵件諮商服務功能 | | | | |
| 教育宣傳 | 9 | 60 | 3 | 50 |
| 資訊提供 | 8 | 53.3 | 4 | 66.6 |
| 作為進入面對面諮商的橋樑 | 7 | 46.7 | 2 | 33.3 |
| 諮詢 | 11 | 73.3 | 5 | 83.3 |
| 輔導 | 8 | 53.3 | 3 | 50 |
| 諮商 | 6 | 40 | 5 | 83.3 |
| 心理治療 | 1 | 6.7 | 0 | 0 |

（續下頁）

表4 (續)

| 三、推行電子郵件諮商服務所帶來的幫助 | | | | |
|--------------------|----|------|---|------|
| 增進貴單位的形象 | 8 | 53.3 | 4 | 66.7 |
| 可增加經費支持 | 0 | 0 | 1 | 16.7 |
| 增加服務管道與項目 | 12 | 80 | 5 | 83.3 |
| 可開發新個案 | 11 | 73.3 | 2 | 33.3 |
| 與個案互動便捷 | 9 | 60 | 4 | 66.7 |
| 可服務特殊族群 | 6 | 40 | 4 | 66.7 |
| 可滿足上級要求 | 1 | 6.7 | 0 | 0 |

由表3可發現各網路諮商機構採用的電子郵件諮商服務名稱分歧，無一普遍性用法。由表4則可看出半數以上的學校及社區機構認為電子郵件諮商服務功能的定位包括：教育宣傳、資訊提供、作為進入面對面諮商的橋樑、諮詢、輔導及諮商；而網路諮商機構實際達到的電子郵件諮商服務成效，其排序與對電子郵件諮商服務的定位之排序大致相同，但比例降低。在電子郵件諮商服務可為機構帶來哪些幫助的調查上，六成以上的學校認為電子郵件諮商服務對機構的幫助有：增加服務管道與項目、可開發新個案、與個案互動便捷等；六成以上的社區機構認為有幫助的項目則是：增加服務管道與項目、增進網站的形象、與個案互動便捷及服務特殊族群。

綜合上述，雖然國內網路諮商機構在電子郵件諮商服務名稱的使用上，如文獻所言（王智弘，民89；NBCC, 2001），呈現出諮詢、輔導、諮商或治療等分歧的用法，但機構認為電子郵件諮商服務具有多重功能，在從事電子郵件諮商服務時也可達到多重功能，且可為機構帶來多重幫助，整體而言，網路諮商機構對電子郵件諮商服務是持正面與肯定的態度。

（二）從事電子郵件諮商服務之作法

首先，在第一階段以研究工具「網路諮商網站之網路諮商倫理行為評估表」調查受試的18個學校機構與9個社區機構對電子諮商郵件帳號形式之作法，結果發現16.7%（N=3）的學校機構與66.6%（N=6）的社區機構是以 Web-based E-mail 的形式提供當事人接案相關程序表單，例如給當事人填寫的知後同意書、基本資料表單或虛擬解決問題工作單等，其餘機構則是於網頁上列出單一電子郵件帳號，當事人是進入個人電腦上中的寄信程式（如 Outlook）書寫求助信件。整體而言，學校機構以直接提供電子諮商郵件帳號為主，社區機構以使用 Web-based E-mail 形式的接案相關程序表單為主。

其次，在第二階段以研究工具「諮商網站電子郵件諮商服務實施現況問卷」調查受試的15個學校機構與6個社區機構，結果如表5所示。

表5 網路諮商機構實施電子郵件諮商服務時間之次數分配與百分比

| 實施時間 | 學校機構 (N=15) | | 社區機構 (N=6) | |
|-----------|-------------|------|------------|------|
| | 次數 | 百分比 | 次數 | 百分比 |
| 不到半年 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 半年以上，不到一年 | 1 | 6.7 | 0 | 0 |
| 一年以上，不到二年 | 1 | 6.7 | 1 | 16.7 |
| 二年以上，不到五年 | 10 | 66.7 | 2 | 33.3 |
| 五年以上 | 3 | 20 | 3 | 50 |

由表5可知，學校機構以「二年以上，不到五年」的比例最高，社區機構則以「五年以上」所佔比例最高，其中高雄張老師於85年2月開始推行電子郵件諮商服務，是國內最早提供此項服務的機構，但隨著網路諮商的發展，學校機構逐漸跟進且更為普及。

最後，以第二階段研究工具「諮商網站電子郵件諮商服務實施現況問卷」調查受試的15個學校機構與6個社區機構在回覆電子郵件諮商後，採行滿意度評估、個案量統計、當事人問題類型統計、個案特性統計等四項措施的情況，結果顯示，不論學校或社區機構，採行比例最高的前兩項都是：電子郵件諮商服務個案量統計與問題類型統計，學校機構各占53.3% (N= 8) 與40% (N=6)，社區機構則皆為83.3% (N=5)，採行比例最低的兩項則都是：個案特性統計與當事人滿意度評估，學校機構各為13.3% (N=2) 與0%，社區機構各為：66.7% (N=4) 與16.7% (N=1)，表示社區機構進行諮商後調查的比例高於學校機構。

綜合上述，國內網路諮商機構從事電子郵件諮商服務的時間多在兩年以上，且社區機構發展的脚步早於學校機構，針對學者所建議的諮商知後同意書、基本資料表單與虛擬解決問題工作單等作法 (王智弘、楊淳斐，民90；Collie et al., 2000)，機構也出現 Web-based E-mail 形式的接案表單，藉此讓當事人填寫基本資料，以方便諮商師得到個案相關特性；而當事人滿意度評估也可透過此形式，在回覆求助信件時將評估表一同寄送給當事人，以提升電子郵件諮商服務品質。

(三) 網路諮商機構發展電子郵件諮商服務遭遇之困難及因應方式

1. 網路諮商機構發展電子郵件諮商服務遭遇之困難

以第二階段研究工具「諮商網站電子郵件諮商服務實施現況問卷」調查受試的15個學校機構與6個社區機構在發展電子郵件諮商服務過程中的行政、電腦網路相關軟硬體與諮商服務等層面的困難如下：

在行政困難部分，學校與社區機構遇到的包括：人力不足 (53.3%，N=8與50%，N=3)、經費不足 (26.7%，N= 4與33.3%，N= 2)、服務量低 (6.7%，N=1與0%)，另有40% (N=6) 的學校機構與50% (N=3) 的社區機構表示無行政困難。

在電腦網路相關軟硬體困難上，66.7% (N=10) 的學校機構與50% (N=3) 的社區機構認為有困難；在電腦技術層面上，66.7% (N=10) 的學校機構與88.3% (N=5) 的社區機構認為有困難。在諮商服務困難上，結果如表6所示，可看出機構在此部分所遇到的困難比例最高。

表6 發展電子郵件諮商服務過程中諮商服務層面困難之次數分配與百分比

| 諮商服務層面困難 | 學校機構 (N=15) | | 社區機構 (N=6) | |
|-----------------------|-------------|------|------------|------|
| | 次數 | 百分比 | 次數 | 百分比 |
| 無困難 | 2 | 13.3 | 0 | 0 |
| 有困難 | 13 | 86.7 | 6 | 100 |
| 1.成效評估不易 | 10 | 66.7 | 5 | 83.3 |
| 2.個案身份難以確認 | 9 | 60 | 4 | 66.7 |
| 3.後續追蹤困難 | 12 | 80 | 4 | 66.7 |
| 4.實務工作者對電子郵件諮商服務的訓練不足 | 6 | 40 | 2 | 33.3 |
| 5.缺乏網路諮商相關法律規定可遵循 | 5 | 33.3 | 4 | 66.7 |
| 6.其他 | 2 | 13.3 | 0 | 0 |

由於本研究目的之一是希望提供諮商機構如何因應從事電子郵件諮商服務的困難，因此將調查所得的困難項目均納入第三階段研究訪談內容中，包括：(1) 行政層面---人力不足、經費不足、服務量低；(2) 電腦網路相關軟硬體與網路技術層面；(3) 諮商服務層面---個案身份難以確認、成效評估不易、後續追蹤困難、實務工作者訓練不足、缺乏網路諮商相關法律及倫理規定可遵循。

2. 網路諮商機構發展電子郵件諮商服務遭遇困難之因應方式

本研究透過在第三研究階段訪談六間諮商機構，來瞭解其發展電子郵件諮商服務歷程中之困難因應方式，結果發現機構在陳述困難時，有些項目是相互關連的，例如人力不足可能導因於諮商實

務工作者對於電腦網路技術不熟悉、無法製作出完善的諮商程式系統來輔助行政作業等；經費不足可能導致購買電腦網路硬體設備的困難；而個案身份難以確認、成效評估不易與後續追蹤困難與機構服務對象為匿名有關，因此將第二研究階段所調查的到困難合併為「人力不足與電腦網路技術困難」、「經費不足與電腦網路硬體設備困難」、「服務對象匿名所帶來的個案身份難以確認、成效評估不易與後續追蹤困難」、「服務量低的困難」、「諮商實務工作者電子郵件諮商訓練不足」、「缺乏網路諮商相關法律及倫理規定可遵循」等六大項困難加以討論其因應方式。文中引用之參與者訪談內容以12號標楷體呈現，並以「...」表示參與者同一段話前後內容間的省略：

(1) 解決人力不足與電腦網路技術困難因應為：改善電子郵件諮商服務工作流程、諮商者自我學習與善用外界資源。

「由於累積的案量愈來愈多...於是從經驗中不斷建立並修訂標準的工作流程。」(OIa 1005-12)

(2) 經費不足與電腦網路硬體層面困難因應為：尋求多方管道籌措經費。

「為了要網路諮商，我們寫了一個計畫（教育部網路諮商建構計畫）...然後有網頁設計的比賽，大概有添購一部電腦」(OUB1032)

(3) 匿名個案所帶來的個案身份難以確認、成效評估不易及後續追蹤困難等困難因應為：諮商策略與評估表單的使用

「用隱喻、故事的方式讓個案去做思考……信上用故事比較不會那麼的直接，因為我們對個案的部分可能太多的未知。」(OIa2040-3)

(4) 服務量低之困難因應為：強化宣傳與提升回信品質。

「電子諮商服務與機構升格的成立大會主要是要讓傳統媒體來幫忙打響這個服務的知名度...」(OIa1005-14)

(5) 諮商者電子郵件諮商訓練不足的困難因應為：強化訓練課程、督導制度與實務練習。

「辦理...網路諮商工作坊主要是想帶動國內諮商、教育、社服界更多機構與人力來一起提供這項模式化的服務。」(OIa1005-16)

(6) 網路諮商相關倫理與法律規定缺乏之困難因應為：借助國內學術單位協助、取得國際相關認證或相關單位早日擬定相關法律。

「倫理上的問題...還好找到王智弘老師，他大力幫忙制訂了一些規則，也讓這個服務更有品質保障。」(OIa1005-15)

綜合上述，相較於之前張淑慧等人（民90）及王智弘等人（民91）的研究，本研究發現目前國內網路諮商機構遇到的行政層面困難減少，如上級、同事與部屬不支持等因素消失，人力與經費不足的比例下降；但電腦網路與諮商服務層面遇到的困難項目，如：電腦軟硬體與技術問題、成效評估不易、個案身份難以確認、後續追蹤困難、實務工作者訓練不足、缺乏網路諮商相關法律及倫理規定可遵循等項目都未減少。另外，本研究亦發現受訪機構已從近年推行網路諮商過程中發展出直接可行的策略，如改善電子郵件諮商服務流程、善用外界資源、廣做宣傳、提升品質、強化訓練等方式，企望透過這些因應方式處理及解決網路諮商各種實務困難。

二、網路諮商機構之網路諮商倫理行為現況

本研究探討之網路諮商倫理行為現況，包括：資格能力、知後同意、網路安全、避免傷害、法律與倫理管轄權、轉介服務、普及服務等七部分，發現如下：

(一) 資格能力

從第二階段研究工具「諮商網站電子郵件諮商服務實施現況問卷」調查實務工作者所具備的「諮商專業能力」與「網路諮商特殊技巧與能力」，結果發現，在諮商專業能力上，受試的15個學校機構

與6個社區機構中，幾乎都擁有具備心理或諮商輔導學位之電子郵件諮商服務實務工作者，比例各占93.3% (N=14) 與100% (N=6)，唯一不具心理或諮商輔導學位實務工作者的學校機構，也擁有臨床或諮商心理師執照的實務工作者，另外，86.7% (N=13) 的學校機構之心理或諮商輔導學位之實務工作者為碩士班以上層級，社區機構由於義工人數眾多，無法統計各學位的實際人數，上述資料顯示網路諮商機構擁有具備諮商專業背景的之電子郵件諮商服務實務工作者，符合諮商倫理之要求。

其次，在網路諮商特殊技巧與能力上，包括電腦技能與電子郵件諮商服務相關教育訓練背景，調查結果如表7所示，可看出實務工作者在接受這兩部分訓練的比例都未過半，在訓練管道上，學校機構以工作坊為主，社區機構由於回信主力為義工，因此是以機構內所辦的訓練課程為主。

綜合上述，受訪機構中具備心理、諮商輔導學位或證照的電子郵件諮商服務實務工作者比例為百分之百，符合倫理的要求，至於接受電腦技能與電子郵件諮商服務訓練的諮商實務工作者比例則明顯不足，由於與維護當事人信件保密性息息相關的網路基礎能力（如電子郵件收發使用與管理）與網路安全能力（如同伺服器安全政策與防火牆、資料加密與解密），或電子郵件諮商服務能力都會影響電子郵件諮商服務品質，實務工作者仍應多參與相關訓練課程，以維護當事人權益。

表7 實務工作者接受網路諮商特殊技巧與能力之次數分配與百分比

| 訓練內容 | 學校機構 (N=15) | | 社區機構 (N=6) | |
|-----------------------|-------------|------|------------|------|
| | 次數 | 百分比 | 次數 | 百分比 |
| 一、電腦技能相關訓練 | | | | |
| 未接受電腦技能相關訓練者 | 8 | 53.3 | 4 | 66.7 |
| 接受電腦技能相關訓練者 | 7 | 46.7 | 2 | 33.3 |
| (一) 網路基礎課程 | 3 | 20 | 2 | 33.3 |
| (二) 網路安全課程 | 3 | 20 | 0 | 0 |
| (三) OFFICE 基礎課程 | 5 | 33.3 | 2 | 33.3 |
| (四) 輸入法訓練 | 2 | 13.3 | 2 | 33.3 |
| (五) 作業系統操作 | 3 | 20 | 1 | 16.7 |
| (六) 網頁設計 | 4 | 26.7 | 1 | 16.7 |
| 二、電子郵件諮商服務相關訓練 | | | | |
| 未接受電子郵件諮商服務相關訓練者 | 8 | 53.3 | 4 | 66.7 |
| 接受電子郵件諮商服務相關訓練者 | 7 | 46.7 | 2 | 33.3 |
| (一) 網路諮商工作坊 | 6 | 40 | 1 | 16.7 |
| (二) 網路諮商個案研討 | 1 | 6.7 | 2 | 33.3 |
| (三) 電子郵件諮商服務技巧訓練 | 0 | 0 | 2 | 33.3 |
| (四) 網路心理研習 | 1 | 6.7 | 1 | 16.7 |
| (五) 電子郵件諮商服務督導 | 0 | 0 | 2 | 33.3 |

(二) 知後同意

從第一階段研究工具「網路諮商網站之網路諮商倫理行爲評估表」的評估結果顯示：受試的18個學校機構與9個社區機構提供知後同意的比例皆為100%。進一步分析上述四項內容，學校與社區機構所佔比例為：一般資訊，兩者皆為100%；網路諮商特性，各佔50% (N=9) 與77.8% (N=7)；電腦網路的限制與顧慮，各佔16.7% (N=3) 與11.1% (N=1)；未成年當事人，兩者皆為0%，由此可知八成以上受試機構在電腦網路與未成年當事人兩部分的知後同意說明不足。

(三) 網路安全

從第二階段研究工具「諮商網站電子郵件諮商服務實施現況問卷」的調查結果發現，受試的15個學校機構與6個社區機構所採措施如表8所示。

表8 機構實施電子郵件諮商服務所採取之網路安全措施之次數分配與百分比

| 網路安全措施 | 學校機構 (N=15) | | 社區機構 (N=6) | |
|-------------------------------|-------------|------|------------|------|
| | 次數 | 百分比 | 次數 | 百分比 |
| 一、網路通訊 | | | | |
| 未採取網路通訊安全措施者 | 8 | 53.3 | 4 | 66.7 |
| 有採取網路通訊安全措施者 | 7 | 46.7 | 2 | 33.3 |
| (一) 以郵件加密方式傳送諮商郵件 | 5 | 33.3 | 0 | 0 |
| (二) 諮商師與當事人互以暗語確認身份 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| (三) 教導當事人如何採取網路安全措施 | 2 | 13.3 | 0 | 0 |
| (四) 提醒當事人網路安全之限制 | 5 | 33.3 | 2 | 33.3 |
| 二、電腦網路相關軟硬體 | | | | |
| 未採取電腦網路相關軟硬體之安全措施者 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 有採取電腦網路相關軟硬體之安全措施者 | 14 | 93.3 | 6 | 100 |
| (一) 電腦裝設掃毒程式並定期掃毒 | 12 | 80 | 5 | 83.3 |
| (二) 定期安裝作業系統的更新檔 | 9 | 60 | 3 | 50 |
| (三) 電腦設定防火牆以避免外人擅自侵入 | 7 | 46.7 | 4 | 66.7 |
| (四) 有專為處理諮商電子郵件之用的電腦 | 6 | 40 | 3 | 50 |
| (五) 電腦設定使用者密碼 | 9 | 60 | 4 | 66.7 |
| 其他 | 1 | 6.7 | 0 | 0 |
| 三、電子郵件帳號形式 | | | | |
| (一) 一個公用的電子郵件帳號 | 13 | 86.7 | 5 | 83.3 |
| (二) 每位從事電子郵件諮商服務者都提供一個帳號 | 1 | 6.7 | 1 | 16.7 |
| (三) 同時提供公用帳號與每位從事電子郵件諮商服務者的帳號 | 1 | 6.7 | 0 | 0 |
| 四、個案求助郵件儲存位置 | | | | |
| (一) 每次回覆完信件隨即刪除，不加保存 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| (二) 單一電腦 | 7 | 46.7 | 6 | 100 |
| (三) 多部電腦 | 4 | 26.7 | 0 | 0 |
| (四) 其他 | 4 | 26.7 | 0 | 0 |

從表8可看出機構採取「網路通訊安全」者不到五成，是最需改善的項目，採行比例最高的是：電腦網路相關軟硬體安全措施，學校與社區機構各佔93.3%與100%，另有一間學校機構勾選「其他」，表示不知採行何種安全措施；至於在電子郵件帳號形式部分，86.7%學校機構與83.3%社區機構提供一個公用的電子諮商郵件帳號；在儲存個案求助郵件位置上，機構保存求助電子郵件的比例為100%，保存方式多數是存放在單一電腦中，學校與社區機構各佔46.7% (N=7) 與100% (N=6)；少數學校機構會存放在多部電腦中，佔26.7% (N=4)；其他作法還有每次回覆完信件，列印存檔後，再刪除檔案，只以紙本保存 (26.7%的學校機構)。

綜合上述，機構對網路安全所採取的電腦網路相關軟硬體安全措施較完善，但網路通訊安全措施不足；而絕大多數機構提供一個公用電子郵件帳號來收發求助信件，這對當事人相關資料、諮商信件往返紀錄，及當事人與諮商師間互動等情況較易管理與掌握，並能提高當事人資料的安全性；在個案求助郵件儲存位置部分，社區機構將信件存放在單一電腦中，安全性較高，而學校機構有些作法是將信件存放在行政與諮商多用途之電腦或多台電腦中，易造成保密性降低。

(四) 避免傷害

以第二階段研究工具「諮商網站電子郵件諮商服務實施現況問卷」調查受試的15個學校機構與6個社區機構所採措施如表9所示，可看出機構採取「初始問題類型的篩選與評估」措施的比例過低，須再加強。

表9 機構實施電子郵件諮商服務採取避免傷害措施之次數分配與百分比

| 避免傷害措施 | 學校機構 (N=13 ^{*註}) | | 社區機構 (N=6) | |
|------------------------|----------------------------|------|------------|------|
| | 次數 | 百分比 | 次數 | 百分比 |
| 一、初始問題類型的篩選與評估 | | | | |
| 未做初始問題類型的篩選與評估者 | 11 | 84.6 | 4 | 66.7 |
| 有做初始問題類型的篩選與評估者 | 2 | 15.4 | 2 | 33.3 |
| 二、防範或因應危機事件的措施 | | | | |
| 未採取防範或因應危機事件的措施者 | 6 | 40 | 0 | 0 |
| 有採取防範或因應危機事件的措施者 | 9 | 60 | 6 | 100 |
| (一) 確認當事人身份 | 0 | 0 | 1 | 16.7 |
| (二) 告知當事人電子郵件諮商服務型態的限制 | 6 | 40 | 4 | 66.7 |
| (三) 提供諮商師的聯絡方式 | 4 | 26.7 | 0 | 0 |
| (四) 告知當事人保密限制與預警狀況 | 6 | 40 | 2 | 33.3 |
| (五) 提供當事人危機處理資訊與聯絡方式 | 7 | 46.7 | 2 | 33.3 |

註：在學校網路諮商機構的 15 份問卷中，有二份問卷未填答，因此學校網路諮商機構針對此問題未填答的缺失值為 2，本題的各細項之百分比算法是將其次數除以 13。

(五) 法律與倫理管轄權

以第二階段研究工具「諮商網站電子郵件諮商服務實施現況問卷」調查受試的 15 個學校機構與 6 個社區機構遵循電子郵件諮商之法律與倫理管轄權的比例，結果如表 10 所示。

表 10 機構遵循法律與倫理管轄權之次數分配與百分比

| 法律與倫理管轄權 | 學校機構 | | 社區機構 | |
|--------------------------------|------|------|------|------|
| | 次數 | 百分比 | 次數 | 百分比 |
| 一、相關法律規定^{*註 1} | | | | |
| 未參考相關法律規定者 | 4 | 30.8 | 1 | 16.7 |
| 有參考相關法律規定者 | 9 | 69.2 | 5 | 83.3 |
| (一) 心理師法 | 9 | 69.2 | 3 | 50 |
| (二) 性侵害犯罪防治法 | 7 | 53.8 | 1 | 16.7 |
| (三) 家庭暴力防治法 | 6 | 46.2 | 1 | 16.7 |
| (四) 刑法 | 5 | 38.5 | 1 | 16.7 |
| (五) 精神衛生法 | 6 | 46.2 | 2 | 33.3 |
| (六) 兒童及少年性交易防治條例 | 6 | 46.2 | 1 | 16.7 |
| (七) 兒童及少年福利法 | 6 | 46.2 | 1 | 16.7 |
| (八) 其他 | 0 | 0 | 1 | 16.7 |
| 二、相關倫理守則^{*註 2} | | | | |
| 未參考相關倫理守則者 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 有參考相關倫理守則 | 14 | 100 | 6 | 100 |
| (一) 中國輔導學會諮商專業倫理守則 | 13 | 92.9 | 3 | 50 |
| (二) 台灣心理學會心理學專業人員倫理準則 | 6 | 42.9 | 2 | 33.3 |
| (三) 全美合格諮商師委員會網路諮商倫理守則 | 1 | 7.1 | 0 | 0 |
| (四) 美國諮商學會網路諮商倫理守則 | 1 | 7.1 | 1 | 16.7 |
| (五) 其他 | 0 | 0 | 3 | 50 |

註 1：在學校網路諮商機構的 15 份問卷中，有一份問卷未填答，另一份問卷表示不清楚此題答案，因此學校網路諮商機構針對此問題未填答的缺失值為 2，本題的各細項之百分比算法是將其次數除以 13。

註 2：在學校網路諮商機構的 15 份問卷中，有一份問卷表示不清楚此題答案，因此學校網路諮商機構針對此問題未填答的缺失值為 1，本題的各細項之百分比算法是將其次數除以 14。

從調查結果可看出，在相關法律部分，遵行比例最高的是「心理師法」，另有一社區機構選擇「其他」，表示會依個案問題，予以適合回答；在相關倫理守則部分，機構最常參考的則是「中國輔導學會諮商專業倫理守則」，另有50% (N=3) 的社區機構選擇「其他」，包括：網路諮商機構本身自訂的倫理守則、由國際網路健康基金會 (Health On the Net Foundation, 1997) 所制訂的醫學和健康網站之道德規範 (Health on the Net Code of Conduct, HON code)。整體來看，實施網路之諮商機構在從事電子郵件諮商服務時均會參考國內相關法律規定與倫理守則，且參考倫理守則的比例高於參考法律。

(六) 轉介服務

以第二階段研究工具「諮商網站電子郵件諮商服務實施現況問卷」調查受試的15個學校機構與6個社區機構，可發現提供轉介服務的比例達到100%，學校機構與社區機構在各項的比例為：機構列出自身或其他相關諮商專業機構的資訊以利當事人求助，各佔46.7% (N=7) 與50% (N=3)；網站上列出自身諮商實務工作者的資訊以利當事人求助，各佔26.7% (N=4) 與33.3% (N=2)；必要時與當事人討論轉介鄰近諮商實務工作者的可能性，各佔40% (N=6) 與16.7% (N=1)；勾選其他方法的則是「在回覆電子諮商信件過程中，諮商師依據當事人需要，再提供相關資源與電話等轉介服務」，各佔6.7% (N=1) 與50% (N=3)，整體而言，網路諮商機構在轉介服務上符合網路諮商倫理之要求。

(七) 普及服務

以第一研究階段工具「網路諮商網站之網路諮商倫理行為評估表」調查受試的18個學校機構與9個社區機構遵行普及服務之結果顯示，機構在網頁設計上達到 XHTML、CSS 與無障礙網頁開發規範的檢驗標準 (萬維網聯盟，民94) 的比例為0%，這意味著當事人在使用不同作業系統、瀏覽器時，或身心障礙當事人在使用特殊上網裝置 (例如螢幕閱讀機、特殊鍵盤、點字輸入裝置等) 時，可能無法順利閱讀到網路諮商機構所呈現的網頁內容，可見國內網路諮商機構在提供當事人使用網頁的方便性部分仍有許多的努力空間。至於在「提供多元型態與管道的諮商服務」部分，100%的機構都能提供異於電子郵件諮商服務的不同方式，如：面對面諮商、電話諮商、函件諮商、其他的網路服務型態，包括設置首頁 (Homepage)、BBS 版面、留言版與論壇，線上交談諮商、網路電話諮商等。

綜合上述，依據中國輔導學會諮商專業倫理守則第八章 (中國輔導學會，民90) 中所規範的網路諮商倫理議題來檢視所調查的七項網路諮商機構的倫理行為現況，在「擁有諮商專業背景之實務工作者」、「提供轉介服務」與「提供多元服務」等項目，機構符合倫理要求；但其餘項目，如學者常討論的「諮商師所需具備之網路諮商訓練及電腦使用能力」、「網路通訊安全」、「初始問題類型篩選與評估」、「網頁使用方便性」等重要議題 (王智弘等人，民91；楊明磊，民87；Childress & Asamen, 1998; Derrig-Palumbo & Zeine, 2005; Ragusea & VandeCreek, 2003; Segall, 2000; Shapiro & Schulman, 1996)，本研究之調查結果顯示，網路諮商機構實施比例偏低，仍有待推展。

結論與建議

一、結論

就本研究調查與訪談國內網路諮商機構人員所得，謹就電子諮商服務之實務經驗與倫理行為兩部份提出下述結論：

(一) 有關實施電子郵件諮商服務之實務經驗方面

1. 實施電子郵件諮商服務可有多元功能定位

國內網路諮商機構實施電子郵件諮商服務所發展之功能定位，包括：教育宣傳、資訊提供、作為進入面對面諮商的橋樑、諮詢、輔導及諮商等，功能頗為多元。

2. 實施電子郵件諮商服務可為機構帶來正向助益

國內網路諮商機構實施電子郵件諮商服務，可為機構帶來正向的助益，對學校諮商機構的助益為：增加服務管道與項目、可開發新的個案、與個案互動的便捷等；對社區諮商機構的助益是：增加服務管道與項目、增進網站的形象、與個案互動的便捷及服務特殊的族群。

3. 國內電子郵件諮商服務始於社區機構而發揚於學校機構

國內網路諮商機構從事電子郵件諮商服務的時間多在兩年以上，且社區機構發展的腳步早於學校機構，也先出現 Web-based E-mail 的形式，以及接案與滿意度評估表單的設計，但隨著學校機構的逐漸跟進，從事電子郵件諮商服務的學校機構的增加速度則大於社區機構。

4. 國內發展電子郵件諮商服務雖仍持續遭遇困難但已發展出因應方式

國內發展電子郵件諮商服務的最大困難在人力不足與電腦網路技術困難；其次則為經費不足與電腦硬體不足，再其次為欠缺網路諮商相關倫理及法律規定。針對此等困難，網路諮商機構亦已發展出改善電子郵件諮商服務工作流程、善用外界資源、強化訓練課程等多種有價值的因應方式。

(二) 有關實施電子郵件諮商服務之網路諮商倫理行為方面

1. 電子郵件諮商服務之網路諮商倫理行為大部份已符合倫理的要求

已實施電子郵件諮商服務機構之網路諮商倫理行為表現，在基本諮商專業能力、提供知後同意、電腦網路軟硬體設計與安全管理措施、參考倫理守則、提供轉介服務與提供多元服務方式等議題方面，大體已符合網路諮商倫理的期待與中國輔導學會倫理守則的要求。

2. 電子郵件諮商服務機構仍有少部份未符合倫理要求之網路諮商倫理行為

目前網路諮商機構仍有一些未符合倫理要求之網路諮商行為，如電腦技能或電子郵件諮商服務相關專業背景仍有不足，有關網路諮商特性、電腦網路的限制與顧慮、未成年當事人等之說明亦仍不足，網路通訊安全仍有待改善，在避免傷害上所採取的因應措施亦為不足，少數機構未能參閱法律規定，網頁的設計品質仍有待改進等。

二、建議

(一) 對網路諮商實務工作的建議

1. 應積極持續研發以健全電子郵件諮商服務

諮商機構實施電子郵件諮商服務，已證實可得到多重功能與幫助，因此網路諮商機構應積極研發，使電子郵件諮商服務在實務與倫理行為上更為健全，讓諮商雙方都互蒙益處。

2. 應建立完整的電子郵件諮商服務工作流程制度

諮商機構可朝向訂定標準的工作流程制度，並整合電腦軟體系統，提供 Web-based E-mail 形式的電子郵件諮商服務使用者介面，以提高諮商服務效率，節省人力支出。

3. 宜積極結合資訊專業人員以研發網路諮商電腦軟體系統

諮商實務工作者若要朝向電子郵件諮商服務的專業化發展，可與資訊專業機構共同合作，提升電腦網路的系統功能，以創造網路諮商機構未來的新格局。

4. 已實施電子郵件諮商服務機構應提供其他機構觀摩之機會

已實施電子郵件諮商服務機構可藉由編製手冊、發表文章、舉辦研討會與觀摩會等方式，提供電子郵件諮商服務之寶貴實務經驗與困難因應方式以供其他機構之觀摩學習。

5. 可透過專書、實務研討會或進階工作坊以推廣網路諮商服務與訓練

可統整實務機構之經驗，以出版網路諮商服務專書或舉辦大型實務研討會以分享實務經驗與困難因應方式，可有助於推廣網路諮商服務以提高諮商機構行政效率與服務品質。而針對諮商實務工作者在電子郵件諮商服務相關專業訓練上的不足，學術單位則可針對電子郵件諮商服務、網路即時

諮商等各種不同型態之網路諮商進行進階的專業訓練，或舉辦以從事網路諮商需具備的電腦網路相關知識與技能為主題的工作坊，幫助實務工作者增進專業能力。

（二）對倫理行為之建議

諮商機構實施電子郵件諮商服務，大體已符合網路諮商倫理的期待與中國輔導學會倫理守則的要求，而部份未符合倫理要求之網路諮商行為則應積極尋求改善之道，改善之道如下：

1. 應加強電腦技能或電子郵件諮商技術之專業背景

目前大多數網路諮商機構都擁有諮商專業背景之諮商實務工作者，但多數諮商實務工作者接受電腦技能，或是電子郵件諮商服務相關專業訓練的程度，沒有達到倫理要求，仍須繼續加強。

2. 應補強網路諮商服務知後同意之內容

網路諮商機構所提供最普遍的知後同意說明為「一般資訊說明」，而網路諮商特性、電腦網路的限制與顧慮、未成年當事人等說明不足，仍有改進的空間。

3. 應改善網路通訊之安全並強化避免傷害之因應措施

半數以上之網路諮商機構在各項網路通訊安全措施上仍有不足，未能符合倫理期待，應積極透過軟硬體設備與網路管理的改進加以提升外，並應強化避免傷害之因應措施，在電子郵件諮商服務初始問題類型篩選與評估措施上，以及在防範或因應危機事件的多元措施上，加以補強。

4. 應強化網路諮商服務之網頁設計以強化服務的可及性

網路諮商機構在提供多元的服務型態時，應在網頁設計提供不同當事人的方便性，以利當事人在使用不同作業系統、瀏覽器，或是身心障礙的當事人在使用特殊上網裝置時，可以順利閱讀網頁內容。

5. 機構內部宜透過網路諮商倫理行為項目檢核表以作為倫理行為之依循

中國輔導學會的諮商專業倫理守則是目前網路諮商機構最常參考的倫理依據，但從倫理行為現況調查中，發現倫理守則並未被完全遵守，因此，建議諮商機構可自行編制內部專用之網路諮商倫理行為項目檢核表，將諮商專業倫理守則與相關法律規定加以融入，以為從事網路諮商機構可遵循之依據。

6. 機構外部宜透過訂定網路諮商倫理守則與相關法規以因應實務工作需要

國內目前只有中國輔導學會諮商專業倫理守則有網路諮商專章，尚無針對網路諮商所制訂之專業倫理守則，而心理師法並未加入網路諮商相關議題，由於網路諮商機構在倫理行為上仍有許多待改進之處，建議相關專業學會宜制訂網路諮商專業倫理守則與推動相關法規立法，以作為網路諮商實務工作的依循。

（三）對未來研究之建議

1. 可進行諮商理論與技術應用於電子郵件諮商服務之成效研究

電子郵件諮商服務的背後應有諮商理論與技術以為實務工作之依據，目前國內有關諮商理論與技術應用於電子郵件諮商服務之成效之實徵研究不足，未來研究可以此為主題，建構出更完整的電子郵件諮商理論與技術，作為諮商者在從事此服務時之參考。

2. 可針對網路諮商之各項倫理主題做進一步深入探討

本研究著重網路諮商機構的倫理行為，未針對每一項網路諮商倫理議題，例如網路諮商中的諮商關係、法律管轄權等各種議題做更深入的探究，釐清其在網路諮商中的影響，值得做為未來關心網路諮商倫理議題者之研究方向。

參 考 文 獻

- 王沂釗 (民90): 輔導教師如何介入學生之網路沉迷行為。學生輔導, 74期, 58-67頁。
- 王智弘 (民87a): 網路諮商的倫理課題。輔導季刊, 34卷, 3期, 8-16頁。
- 王智弘 (民87b): 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期, 1-6頁。
- 王智弘 (民89): 網際網路對助人專業帶來的契機與挑戰。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)。
- 王智弘 (民94): 諮商專業倫理之理念與實踐。教育研究月刊, 132期, 87-98頁。
- 王智弘、林清文、劉淑慧、楊淳斐、蕭宜綾 (民91): 台灣地區網路諮商服務發展現況與倫理議題之調查研究國科會專案研究報告(編號: NSC-90-2413-H-018-022)。
- 王智弘、楊淳斐 (民90): 網路諮商中可行之理論取向與實務技巧。輔導季刊, 37卷, 4期, 20-27頁。
- 王智弘、楊淳斐 (民93): 一次單元諮商模式。台灣心理治療學會主辦「2004心理治療與心理衛生年度聯合會」宣讀之論文(台北)。
- 王智弘、楊淳斐 (民95): 一次單元諮商模式的概念與應用。輔導季刊, 42卷, 1期, 1-11頁。
- 中國輔導學會 (民90): 中國輔導學會諮商專業倫理守則。中國輔導學會網站:
<http://www.guidance.org.tw/ethic.shtml>。檢索日期: 民92.06.21。
- 江政達 (民92): 台灣網友網路生活行為研究。資策會 FIND 網站:
http://www.find.org.tw/0105/news/0105_news_disp.asp?news_id=2735。檢索日期: 民92.10.12。
- 李書藝 (民93): 以網路即時通為媒介之焦點解決取向網路即時諮商研究。國立彰化師範大學輔導與諮商學研究所碩士論文。
- 林世鴻 (民92): 大專生電子郵件諮商中個案特性、諮商員口語反映與諮商滿意度之分析。國立台中師範學院諮商與教育心理研究所碩士論文。
- 卓翠玲 (民96): 人際困擾當事人網路即時諮商之研究。國立高雄師範大學輔導研究所碩士論文。
- 胡幼慧、姚美華 (民85): 一些質性方法上的思考: 信度與效度? 如何抽樣? 如何收集資料、登錄與分析? 載於胡幼慧(主編): 質性研究: 理論、方法及本土女性研究實例(143-144頁)。台北: 巨流。
- 陳文玲 (民80): 學校輔導教師諮商倫理信念之調查研究。國立彰化師範大學輔導與諮商研究所碩士論文。
- 陳世運 (民91): 全球上網人口達5億3,100萬人電子郵件最受網友熱愛。資策會 FIND 網站:
http://www.find.org.tw/0105/news/0105_news_disp.asp?news_id=2315。檢索日期: 民92.10.12。
- 張勻銘 (民93): 以全球資訊網為介面之認知治療網路即時諮商: 以憂鬱情緒當事人為例。國立彰化師範大學輔導與諮商學研究所碩士論文。
- 張淑慧、吳嫦娥、李淑靜、丁映君 (民90): 網際網路在台北市少年輔導服務之應用現況與問題初探。台北: 市政府警察局少年警察隊。
- 楊佳幸 (民90): 高雄區大學生網路使用行為、網路心理需求與網路沈迷關係之研究。國立高雄師範大學輔導研究所碩士論文。
- 楊明磊 (民87): 在網路上進行即時個別諮商的相關議題。學生輔導, 56期, 100-109頁。
- 萬維網聯盟 (民94): 關於萬維網聯盟(W3C)。萬維網聯盟香港辦事處網站:
<http://www.w3c.org.hk/Consortium/index.html.hk>。檢索日期: 民95.03.01。
- 許維素、鄭惠君、陳宇芬 (民96): 女大學生焦點解決網路即時諮商成效與相關議題探究。教育心理

學報，39卷，2期，217-239頁。

- American Counseling Association. (1999). *ACA code of ethics and standards of practice*. Retrieved November 24, 2003, from http://www.counseling.org/site/PageServer?pagename=resources_ethics#ce.
- Childress, C. A., & Asamen, J. K. (1998). The emerging relationship of psychology and the internet: Proposed guideline for conducting internet intervention research. *Ethic & Behavior*, 8, 19-35.
- Collie, R. K., Mitchell, D. L. & Murphy, L. J., (2000). Skills for on-line counseling: Maximum impact at minimum bandwidth. In J. W. Bloom & G. R. Walz (Eds.), *Cybercounseling and cyberlearning: Strategies and resources for the millennium* (pp. 219-236). Alexandria, VA: American Counseling Association.
- Derrig-Palumbo, K., & Zeine, F. (2005). *Online therapy: A therapist's guide to expanding your practice*. New York, NY: W. W. Norton & company, Inc.
- Health On the Net Foundation. (1997). *HON Code of Conduct (HONcode) for medical and health Web sites*. Retrieved January 27, 2004, from <http://www.hon.ch/HONcode/Conduct.html>.
- Heinlen, K.T., Welfel, E.R., Richmond, E.N., & Rak, C. F. (2003). The scope of webcounseling: A survey of services and compliance with NBCC standards for the ethical practice of webcounseling. *Journal of Counseling and Development*, 81, 61-69.
- Ingram, J. A. (1998). *Cybertherapy: Pariah with promise*. Retrieved January 27, 2004, from <http://www.selfhelpmagazine.com/ppc/viewpoint/cybparpr.html>.
- International Society for Mental Health Online (2000). *Suggested principles for the online provision of mental health services*. Retrieved February 12, 2007, from <http://www.ismho.org/suggestions.html>.
- Internet Healthcare Coalition. (2000). *eHealth code of ethics*. Retrieved January 27, 2004, from <http://www.ihealthcoalition.org/ethics/ethics.html>.
- King, N. (2002). *Mail server overview*. Retrieved January 27, 2004, from <http://www.serverwatch.com/stypes/article.php/1151601>.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded source book* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Murphy, L. J., & Mitchell, D. L. (1998). When writing helps to heal: E-mail as therapy. *British Journal of Guidance & Counselling*, 26(1), 21-33.
- National Board for Certified Counselors (1998). Standards for the ethical practice of web counseling of the national board for certified counselors. In J. W. Bloom & G. R. Walz (Eds.), *Cybercounseling and cyberlearning: Strategies and resources for the millennium* (pp.441-444). Alexandria, VA: American Counseling Association.
- National Board for Certified Counselors. (2001). *The practice of internet counseling*. Retrieved November 24, 2003, from <http://www.nbcc.org/ethics/webethics.htm>.
- Ragusea, A. S., & VandeCreek, L. (2003). Suggestions for the ethical practice of online psychotherapy. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 40(1/2), 94-102.
- Sampson, J. P., Kolodinsky, R. W., & Greeno, B. P. (1997). Counseling on the information highway: Future possibilities and potential problems. *Journal of Counseling & Development*, 75, 203-212.
- Segall, R. (2000). Online shrinks. *Psychology Today*, 33(3), 38-43.
- Shapiro, D. E., & Schulman, C.E. (1996). Ethical and legal issues in e-mail therapy. *Ethics & Behavior*, 6(2),

107-124.

收稿日期：2007年10月18日

一稿修訂日期：2008年02月26日

二稿修訂日期：2008年04月16日

二稿修訂日期：2008年05月22日

接受刊登日期：2008年05月26日

Bulletin of Educational Psychology, 2009, 40 (3), 419-438
National Taiwan Normal University, Taipei, Taiwan, R.O.C.

E-mail Counseling Service in Cybercounseling Agencies: A Study of Practice and Ethical Behaviors

Mei-Hua Wen

Students Development
Counseling Section.
Office of Students Affairs
Da-yeh University

Chih-Hung Wang

Department of Guidance
& Counseling
National Chunghua
University of Education

Ching-Fu Chen

Department of Psychology
& Counseling
National Pingtung University
of Education

The purpose of this study was to investigate the practice and ethical behaviors of cybercounseling agencies on e-mail counseling service. Viewpoints, methods, barriers, and coping strategies in e-mail counseling service in cybercounseling agencies, as well as ethical behaviors of these agencies were evaluated using the Chinese Guidance Association (CGA) Code of Ethics. An evaluation form, a questionnaire, and interviews were adopted. The last step was to interview counseling practitioners from some of these agencies to find out the developing process of the coping strategies in e-mail counseling service. Important findings were as follows: (a) E-mail counseling service provided multiple functions of helping and brought cybercounseling agencies benefits; (b) Community agencies implemented e-mail counseling service earlier than educational institutions and provided higher ratios of Web-based E-mail and post-counseling evaluation; (c) Manpower deficiency and computer network problems were the largest barriers in e-mail counseling service developing process; others barriers included deficiencies of budget, hardware, and related ethics and laws of cybercounseling; (d) The coping strategies for barriers had been developed by cybercounseling agencies, such as improvement of working flow of e-mail counseling service, making good use of outside resources, strengthening training courses; (e) Some flaws were found in the ethical behavior of agencies in e-mail counseling service.

KEY WORDS: cybercounseling, ethical behaviors, e-mail counseling service