

精神障礙者的網路諮商倫理之探討

才頌潔*

壹、前言

根據台灣研考會 2006 年「九十五年數位落差調查」顯示：台灣家戶聯網率創歷年新高，從去年的七成一攀升到七成五，平均每四戶就有三戶上網，十二歲以上的網路族估計已達 1,260 萬人，傳統社會的互動行為模式正逐漸被顛覆，七成三網路族使用網路傳呼軟體（MSN 等）、三成三網路電話比率也比去年成長（李順德，2006）。

網路的出現帶給精神障礙者一種強大的嶄新服務模式，讓這些孤立無援的弱勢族群悄悄的找到一個出口，而這幾年來網路的蓬勃發展甚至成為許多年輕人第一線的求助管道（林朝誠，2004），以心靈園地的「心靈診所」求助個案來分析，發現虛擬門診患者年齡較一般精神科門診的

患者為輕（28.9 歲 v.s.35.8 歲），診斷為焦慮症最多（白雅美，2003）。由此可看出精神障礙者本身因為害怕求助精神科後被標籤為精神病患，或是因感覺精神科門診的時間倉促，無法將問題交代清楚，更或者是見到精神科醫師便開不了口，因此選擇了虛擬的網路門診作為求助的管道。

網路諮商的興起，充分地運用網際網路的特色——迅速、開放與互動，提供了精神障礙者另一條求助的管道，經由網路少了面對面的擔憂與尷尬，他們可以坦然的表達出自己的想法與疑問，進而瞭解尋求專業協助不是一件可怕的事。在安全、保護的空間下，讓其得以安心的將自身問題尋求協助。然而從事網路諮商可能有其風險，Freeny（2001）從實務中發現到線上諮商具有許多與倫理上相關的顧慮，特別是當處理嚴重危機、精神病患、一些需

* 作者為國立彰化師範大學復健諮商所研究生。

要深層情緒經驗的人時，都可能涉及倫理問題（引自王志寰等譯，2004），因此在提供精神障礙者網路諮商服務時，專業助人者必須謹慎小心面對可能產生的倫理議題。

貳、精神障礙者的網路諮商倫理議題

美國全國合格諮商師協會（NBCC）於 1996 年成立網路諮商委員（Web Counseling Committee），開始進行網際網路對諮商專業造成影響的研究，這是國外的諮商機構開始重視網路諮商存在的首次因應動作；此外，也於 1998 年制定了網路諮商的倫理守則。國內的中國輔導學會也於民國 90 年將諮商倫理守則新增「網路諮商」一章，以對此一發展中的諮商服務型態加以規範。

提供網路諮商可能會涉及的專業倫理議題包含（王智弘、楊淳斐，2003）：1. 資格能力的議題；2. 專業關係的議題；3. 知後同意的議題；4. 評量、診斷與技術使用的議題；5. 保密與預警的議題；6. 避免傷害的議題；7. 收費與廣告的議題；8. 多元文化的考慮議題；9. 當事人接受服務的公平性議題等；中國輔導學會倫理守則當中也提到包含資格能力、知後同意、網路安全、避免傷害、法律與倫理管轄權、轉介服務與一般服務，其中轉介服務與一般

服務歸納在專業關係裡，因此以下針對共同提到的部份：資格能力、專業關係、知後同意和避免傷害做一概要說明。

一、資格能力方面：

由於網路諮商不同於傳統面對面晤談諮商，因此專業人員在提供網路服務時，除了基本的諮商專業能力應具備外，對於網路使用、操作的能力，也是專業人員能否勝任網路諮商服務的關鍵。此外，專業人員的背景是否合適求助的個案，尤其精神障礙者的需求層面不僅心理問題，也包含了醫療、就業等問題，因此勢必得對精神疾病相關知識有所瞭解。國內的單位可看到如生命線、張老師單位的服務人員大多為社工員搭配訓練的志工；海巡署的溫老師諮商園地有社工師、諮商師與精神科醫師。有關網站專業人員背景多元性的狀況，以主要提供精神障礙者為服務對象的「心靈園地」網站為最豐富，能夠針對不同需求的個案提供適切的服務。精神障礙者由於障礙類別、程度不同，本身需要醫療、心理諮商、社會資源等服務也不盡相同，因此在專業服務人員的背景上，除了諮商實務能力外，對於精神疾病也應有基本的認知，以便增進專業人員的多元性。

二、專業關係方面：

實施心理諮商與輔導，良好與安全的專業關係本就是工作的必要基礎（王智弘，2000），在網路上進行的諮商，雖然

當事者與諮商師沒有面對面進行，然而由於服務的內涵已屬直接服務，因此具備了正式的專業關係。專業關係建立的基礎在於諮商師不得以本身的利益為優先；必須基於諮商師的客觀與自我瞭解，能夠跳脫個人的問題及情緒需求。重要的是當發現自身資格無法勝任時必須實行轉介服務，值得注意的政府部門—人事行政局的「公務人員網路諮商服務網站」裡頭提到網站的功能其中一項為「諮商人員可視公務員問題需要提供就醫轉介服務」，清楚表明此網站除了針對精神疾病的諮詢為主要服務，還有提供外部的轉介醫療單位的服務。因此可看出網路諮商人員應清楚自覺個人專業限制之處，必要時得進行轉介的動作，以確保當事者的福祉。

三、知後同意方面：

美國諮商學會（ACA）、美國心理學會（APA）、美國全國合格諮商師協會（NBCC）最先各在 1995 年、1992 年與 1998 年表示提供網路上的諮商或治療的諮商服務時都應該進行知後同意的程序。中國輔導學會倫理守則也提到應提供當事人相關資訊，此相關資訊包含了：一般訊息、網路諮商的特性、電腦網路的限制與顧慮和未成年當事人。個案如果是未成年人，應該要先取得監護人或者是家長的同意，並且要先確認同意者身分是否無誤（林曉芳，2001）。國內網路諮商網站中，知後同意的部份，海巡署的「溫老師

諮商園地」做的最完整與正式，網站上有網路駐診服務的使用說明，當事人在閱讀後，點選「同意」的按鈕，連結到電子郵件的程式，此等程序可視為線上「知後同意書」的簽署（王智弘，2006），保障了當事人的接受服務的權益。精神障礙者因為病情的影響，導致不正常的思想、感覺、情緒及行為表現，尤以精神分裂症為最，因此諮商師在與其線上諮商時，第一次應再注意當事人是否清楚明白知後同意的內容為何。

四、避免傷害方面：

諮商師敏銳的察覺到網路服務型態的限制，避免因網路傳輸資訊之不足與失真而導致在診斷、評量、技術使用與處理策略上之失誤，而造成當事人之傷害。諮商師應善盡保密之責任，但面臨當事人可能自我傷害，傷害他人或涉及兒童虐待時，諮商師應收集資訊、評估狀況、必要時應採取預警與舉發的行動（中國輔導學會，2001）；美國諮商學會（1999）也提到為避免直接尋求諮商或治療當事人因無法獲得適切的服務而受傷害，諮商師應對接受服務者有一清楚的接案程序並加以篩選，以便確認當事人在智力、情緒與生理上能使用網路諮商與治療，並知道潛在的冒險與限制。

精神障礙者因本身障礙程度不同，所影響的層面也有所差異。以憂鬱症患者為例，通常患有重度憂鬱症者因為本身會持

續的哀傷、焦慮或空虛，感覺無望、悲觀，甚至想到自殺、死亡，因此並不適合接受網路諮商。美國全國合格諮商師協會（NBCC）1998年便提到了對涉及性虐待、暴力關係、患有嚴重精神疾病與處於危急狀況之當事人，或是其他所探討的問題可能不適合使用網路諮商或治療。

以其中一項服務 BBS 為例，假使要以 BBS 為諮商的服務模式，必須得有倫理上的考量或設限，受到團體的規範和約束（連廷嘉，2004），尤其精神障礙者極需要在安全與保密的情況進行諮商，所以對於 BBS 這樣的服務模式，提供服務的單位必須在版面上加以公告，以免損害精神障礙者的權益，同時針對有需要個別諮商的當事人也要提出轉介的建議。

保護當事人免受傷害是助人專業工作中的重點，而網路諮商又是一項新興的服務模式，因此應該更審慎的看待，隨時留意網路諮商的最新發展與研究文獻，確保自己能從中汲取相關資訊，以便提升個人的諮商服務品質，避免任何不必要的傷害產生。

參、精神障礙者使用網路諮商需考量事項

美國全國合格諮商師協會（NBCC）中的網路諮商委員會（WebCounseling Committee）制定的網路諮商倫理守則（林

曉芳，2001）第二十條提到了，關於會產生扭曲事實的心理疾患較不適合使用網路諮商。精神疾病中的「精神病」（psychoses），是較嚴重的精神疾病統稱，常見的有精神分裂症、妄想症和躁症（劉嘉逸，2006），以精神分裂症為例，當事人受到症狀影響時，現實判斷可能會出現問題，有現實感的障礙，尤其當這些精神障礙者處於急性期時，往往思考、情緒等精神功能都會受到影響。

此時的當事人會開始出現胡言亂語、言語鬆散的情況，令人難以理解，如：「我沒上廁所，今天是禮拜天，紅色很漂亮，你搭什麼時候的車？」嚴重時，精神分裂症患者可能連句子也講不完全，如：「天我一紅亮果背。」（陳俊欽，2002）。因此，雖然這些精神障礙者可能原先有能力使用電腦或上網。然在需要文字能力的網路諮商條件下，明顯地，他們在此時並無法有效的思考運作與諮商師進行互動。所以進行諮商的助人者應該備有敏銳度，遇到疑似思考有障礙的當事人，應瞭解當事人是否此時正處急性期，並進行轉介的動作。

除了精神障礙者本身的精神狀況，是在接受網路諮商前需要考量的點外，美國全國合格諮商師協會（NBCC）制定的網路諮商倫理守則，第二十條同時也提到關於「自殺」問題不適合進行網路諮商，因此當諮商師遇到重度或極重度的精神障礙者當事人，也應該察覺當下他們的情緒狀

態為何，提醒有關自殺的問題屬於立即性問題，必須以面對面的情境處理比較有效果。如是因為病情影響產生自殺意念，也應該提醒當事人進行就醫，避免任何可能對這些精神障礙者所產生的傷害。

網路諮商透過其便利性與安全性，提供更多的當事人立即的服務，然而並非適合每一個人。Ainsworth（2000）便曾提到：當事人在選擇網路進行諮商前，必須先考量自己的問題是否適合接受網路諮商，如果有自殺的意圖，或者有嚴重的心理疾病，如憂鬱症、精神分裂症，還是應該尋求面對面的心理諮商或治療為佳。大部分的精神障礙者其實在接受治療後都能獲得改善，若合併其他的治療方式如心理治療等，其改善程度會更高（游舜杰，2004），在網路諮商已成趨勢化的現代，如何能夠針對不同類別的精神障礙者提供更適切的個別化諮商服務，是諮商人員與所有專業助人者可以思考的面向。

興的諮商服務模式，面臨到的倫理議題會比面對面的諮商要來的複雜。因此在透過網路諮商協助精神障礙者前，諮商師必須注意當事人的精神狀況是否適合接受網路諮商的服務。除此之外，也應該隨時注意倫理的相關文獻與精神疾病相關的知識，以便充實自己的服務提供，讓弱勢的精神障礙者也能享有與一般人相同的權益。

肆、結語

精神障礙者往往本身可能無病識感，或是擔心旁人異樣的眼光看待，而不敢尋求精神科的協助。因為透過了具有隱密性的網路諮商，即時的發現了自己真正的精神狀態為何，也讓自己多了一個心靈支持的管道，因此網路諮商對精神障礙者而言是有其需求性的。然而由於網路諮商為新