

通訊心理諮商/心理治療專業指引

社團法人中華民國諮商心理師公會全國聯合會

前言

通訊諮商是因20世紀開始電訊與網路資訊發達下所衍伸之新型態服務方式，透過科技提供當事人更方便的方式進行心理諮商。國外通訊諮商於過去經驗中除新增線上心理教育以及視訊督導之服務，且通訊諮商亦陸續有多篇文獻提出討論(Baker & Bufka, 2011)。跟隨遠端醫療之進展，各國心理學會開始制定通訊諮商之指引(Ohio Psychological Association, 2010; Canadian Psychological Association, 2006; New Zealand Psychological Association, 2011)。

本國則於2019年由衛生福利部頒布《心理師執行通訊心理諮商業務核准作業參考原則》。為促進國人心理健康與增進臺灣諮商心理學專業發展，確立諮商心理專業工作核心價值、提升專業品質、保障當事人權益與增進社會大眾之福祉，本會制訂「通訊諮商專業指引」，作為心理相關專業人員之參考。此指引由中華民國諮商心理師公會全聯會制訂。本指引除了心理諮商專業的實務與技術外，亦包含倫理與監測管理、法律以及相關實踐之內容。此外，參考了美國心理學會 American Psychological Association (APA) 提出能力、服務、知情同意、數據與資訊保密、數據與資訊保存、數據與資訊技術處理、測試與評估、跨國通訊諮商等八項建議("Guidelines for the practice of telepsychology," 2013)。

主管機關頒訂《心理師執行通訊心理諮商業務核准作業參考原則》，規範通訊心理諮商必備的條件。而專業指引的目的則為促進諮商心理專業的發展，幫助諮商心理師於通訊諮商進行時提供有效的專業實踐和自律(Maslow et al., 2015)。我們期望諮商心理師在實踐通訊心理諮商時遵守法律規範、諮商專業倫理守則、善用網路科技、重視隱私與資安問題、同時達到心理諮商成效，這一切都指向同一個目標：以當事人福祉為優先考量。

總則

本指引主要提供心理師法第1條所規定之心理師，同法第42條第1項但書所指之人員。至於其他從事心理諮商、心理治療與心理輔導的相關工作者，本指引提供卓參，亦須悉依其他法律或各領域專業指引之規定。本指引所指之實務工作者為上述從事通訊諮商之人員。

通訊心理諮商之定義：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，以「通訊諮商」簡稱之。

實務工作者應具備的能力與資格

(一) 實務工作者應同時具備心理諮商專業能力和流暢使用通訊工具的能力，並

且致力於整合此兩種能力，以確保能採用非面對面方式提供有效的心理諮商。

- (二) 實務工作者應認知科技對當事人和諮商進行過程可能的影響與限制，並具有處理能力。
- (三) 建議實務工作者主動參與通訊諮商相關專業培訓課程。

考量當事人之最佳利益

- (一) 通訊諮商實務工作者應致力於確保服務過程符合專業倫理守則與有效能的專業標準，將當事人福祉置於最優先考量，並讓當事人充分理解其中的風險。
- (二) 實務工作者能於初次晤談及諮商歷程中評估自己與當事人是否適合使用通訊諮商，以確保通訊諮商的成效，且將風險最小化。應考量下列兩點：1.實務工作者層面：使用的特定諮商技術能否有效轉化於通訊諮商情境；2.當事人層面：當事人的身體狀態、精神穩定度、認知能力、文化、語言與通訊工具使用能力。
- (三) 若於通訊諮商進行期間，實務工作者發現當事人更適合面對面諮商，基於當事人最佳利益之考量，應與當事人討論改採面對面諮商的可能性或進行適當轉介。

保密與資訊安全

- (一) 進行通訊諮商前應有的態度：當事人的隱私與保密為諮商最重要的核心價值之一。實務工作者需考量的是，與面對面諮商相較，通訊諮商有更高的保密難度與洩密風險，因此應致力於保障資訊安全。
- (二) 當事人資料的處理與管理：實務工作者應慎選具高資訊安全保障之通訊與儲存資料系統，並採取合理的措施維護、保護與保存當事人各種形式的資料，包括晤談紀錄、相關之書面資料、電子化資料、錄音或錄影資料及測驗資料等，並制定資料安全管理辦法。

知情同意與諮商/治療契約書

- (一) 實務工作者應與當事人簽署知情同意書，其內容需強調通訊諮商有關的說明和限制，並應同時符合相關法規與執業機構的規定。
- (二) 通訊諮商進行前，須妥善向當事人充分解釋與核對知情同意書之內容，確認當事人理解後簽名，並回傳檔案或寄回此同意書。
- (三) 知情同意書之內容可參考本指引附件一。

危機處理與轉介

- (一) 實務工作者須具備通訊諮商危機處理之知能，考量當事人所在地區資源，必要時利用當地資源進行轉介處遇。

- (二) 進行通訊諮商時，若當事人有自殺、自傷、傷人與相關觸犯法律之虞，礙於無法第一時間進行面對面危機介入，應事先與當事人說明通訊諮商的限制，並事前盤點與建立緊急介入資源，以確保雙方皆能維護當事人生命安全與相關權益。

心理測驗與評估

- (一) 通訊諮商進行心理測驗或其他心理評估方法時，應評估通訊方式對施測過程、行為觀察、測驗表現、分數解釋等之影響因素。

跨國或跨區域通訊諮商的法律與文化議題

- (一) 進行跨國或跨區域通訊諮商時，實務工作者宜理解兩地之通訊諮商相關法規，以維護當事人與實務工作者之福祉和權益。
- (二) 實務工作者應對於不同國家、區域、族群與文化之多元性等保持敏感度。
- (三) 實務工作者與當事人均同意以中華民國之法律規定與諮商專業倫理守則為主；若因通訊諮商涉訟時（申訴、訴訟），建議由實務工作者執業登記所在地之法院、公會管轄。

錄音錄影

- (一) 當事人與實務工作者未經雙方同意，皆不得私自存取通訊諮商過程相關資訊（包含側錄、錄音、拍照、影像、截圖、開啟直播等）。
- (二) 經雙方簽署同意書後留存資訊者，亦不可私下執行或公布於諮商進行中之資訊（包含側錄、錄音、拍照、影像、截圖、開啟直播等），違反此協議者得依法主張民事或刑事責任。

未來展望

如同世界衛生組織(1997)所宣稱的：「WHO已充分的了解，現代電子通訊科技的快速發展為各國帶來了增進其國民衛生的極佳良機」，網路科技在諮商專業上的應用，更可能是諮商專業再向前發展的契機。通訊諮商為新型態之專業服務模式，因此中華民國諮商心理師公會全國聯合會制定此專業指引，期能拋磚引玉，鼓勵實務工作者和研究者進行相關研究，並持續提供通訊諮商實務中之評估、教育訓練、督導、風險管理等各方面之指引補充與修正建議，共同為通訊諮商建立良好的基礎與未來發展。

附件一：通訊諮商相關知情同意事宜

實務工作者與機構在執行通訊諮商前，應在符合中華民國法律、諮商專業倫理與機構特性下參考本指引擬定知情同意書。

1. 知悉的面向：

a. 當事人是否清楚關於『知情同意』的意涵

舉例：本人同意遵守「○○心理諮商所個別諮商同意書」中各項內容，包括出席諮商規則、雙重關係避免、諮商結束、保密倫理、錄音/影同意及資料保管、保護生命等。

b. 當事人是否有能力及意識去辨明前述及以下關於『知情同意』的相關情事

舉例：我在意識清楚下，詳細閱讀以上事項，對於不清楚的部分，也有詢問的機會，我同意接受通訊諮商服務。

2. 關於通訊進行：

a. 當事人是否清楚關於『通訊諮商』的選擇與否以及其與面對面諮商的異同(特別是通訊諮商的保密與資安議題)

舉例一：通訊諮商有潛在的優勢與風險(如：當事人保密的限制)而與面對面有所不同。

舉例二：保密原則仍適用於通訊諮商，且雙方在無對方同意之下不得私下截圖、錄音、錄影、旁人觀看或直播等行為。

b. 當事人是否有能力及意識去辨明前述及以下關於『通訊諮商』的相關情事

舉例一：本人同意在進行通訊諮商時，使用○○通訊系統，且機構將負責解釋其使用方法及所需之器材設備，同時確認本人已具備前述所需之各項設備。

舉例二：在進行通訊諮商時，選擇一個安靜、有隱私性的空間以避免干擾(包含手機或其他設備)是很重要的。

3. 關於結束／危機處理／限制：

a. 當事人是否清楚關於『通訊諮商』的結束／危機處理／限制已有闡明之各種可能

舉例一：身為您的心理師，如果我判斷通訊諮商已經不再合適，我保留在某些狀況下取消通訊諮商並回歸到面對面晤談服務的權限。

舉例二：若在過程中，出現因為影音設備規格不足，或通訊狀態不佳等情況而對諮商造成明顯干擾時，本人與心理師雙方均有權即時提出停止通訊諮商程序之要求，包含若您需要取消或改期或無法全程進行此服務等情況，雙方皆應事前協議妥當因應方式。

舉例三：若因通訊諮商涉訟時（申訴、訴訟），雙方同意由實務工作者執業登記所在地之法院、公會管轄。

b. 當事人是否有能力及意識去辨明前述及以下關於『通訊諮商』結束／危機處理／限制的相關情事

舉例一：雙方同意遵守通訊諮商之視訊安全與倫理規範，不能助長國內不利條件和涉及國家安全之資料，不得傳輸任何不符當地法規、國家暨國際法律的影音或圖文訊息，本人亦瞭解，未經許可而非法進入其它電腦系統是違法行為。如發生前述情事經勸阻無效，機構將尋求法律途徑解決。

舉例二：若您的付費是透過第三方方式，當事人應該了解晤談費用的給付方式，並能配

合諮商所要求的給付方式。

舉例三：如遇到緊急狀況時，本諮商所／心理師得聯絡以下聯絡人或當地所在緊急警消醫療協助單位以確保您的生命安全。

舉例四：若您有自殺、殺人疑慮，精神疾患、心智功能不全等，則不適合以通訊方式進行諮商。