

臺灣諮商心理學會

《通訊心理諮商/心理治療專業指引》

中華民國 111 年 4 月 9 日第七屆第六次理監事聯席會議通過

中華民國 111 年 11 月 19 日第八屆第一次會員大會通過

前言

在心理師及各界多次努力推動下，衛生福利部於 2019 年頒布《心理師執行通訊心理諮商業務核准作業參考原則》，且在 2020 年 7 月頒布〈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〉。各縣市衛生局處依主管單位之參考原則，亦訂定出各縣市的審核細則。

本會基於促進臺灣諮商心理學學術與專業發展，以及增進國人心理健康之宗旨，為推廣諮商心理專業並拓展專業服務領域，提升專業品質、保障當事人權益與增進社會大眾之福祉，特制訂「通訊諮商專業指引」，作為心理相關專業人員進行通訊心理諮商實務之參考。

本指引參考美國心理學會 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)，並參考中華民國諮商心理師公會全國聯合會訂定之「通訊心理諮商/心理治療專業指引」，及其他國家指引及執行通訊諮商的實務現場需要，加入團體與伴侶及家庭等多方通訊諮商、實習學生使用通訊諮商的實務指引內容，共包含以下 11 項指引內容。

由於各地區的相關法規不同；不同機構使用通訊科技器材和設備亦各有差異，本指引只能提供實務者在執行通訊諮商服務的大原則及關注重點，恐無法顧及個別服務的需要。本指引的重點在於促進實務工作者對通訊諮商中使用網路的安全性、隱私保密性、實務考量及專業倫理的了解，期望在保障當事人權益與增進社會大眾之福祉前提上，有助維護及提升通訊諮商的品質。

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，本指引提供酌參，亦須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。

本指引與專業倫理之關係：本指引是特為通訊諮商所訂定，屬於心理師專業倫理守則之下。本指引未提及的實務倫理議題，均依據原有專業倫理守則。

一、 實務工作者應具備的能力與資格

- (一) 實務工作者應具備心理諮商專業能力和通訊諮商所需之溝通與科技能力，瞭解通訊諮商的特性與可能限制，且熟悉並遵循相關法規與倫理。
- (二) 實務工作者宜透過訓練、演練和文獻閱讀等方式，提升通訊諮商之先備經驗和能力，並持續進行相關的繼續教育。
- (三) 初始進行通訊諮商之實務工作者宜透過督導、個案討論或歷程回顧等方式，充分回顧諮商歷程以及諮商雙方/各方在通訊諮商中的經驗。

二、 考量當事人之權益與最佳福祉

- (一) 實務工作者提供通訊諮商服務全程，應符合專業倫理守則與有效能的專業標準，並使當事人充分認知與理解其中可能產生的風險（例：提供網路諮商的特性與型態、資料保密的規定與程序、服務限制、哪些議題可能不適合使用網路諮商等等資訊），以致力維護當事人的權益，並優先考量當事人的福祉。
- (二) 承上，若當事人為未成年者，實務工作者應考量是否需獲得其法定監護人同意之必要。
- (三) 實務工作者於初次通訊晤談或逐次通訊諮商服務過程中，應敏銳覺察並適時評估自己與當事人是否適合使用通訊諮商、是否在通訊諮商開始前需要獲得額外的協助與支持，在當事人最佳利益考量下，確保通訊諮商的品質與成效，並將風險降至最低。
- (四) 承上，評估的面向包括：

1. 實務工作者面向：至少包含：(1) 自身的通訊諮商勝任能力與危機處理能力；(2) 自身使用之特定諮商理論與技術能否有效轉化於通訊諮商情境；(3) 通訊諮商對當事人的適切性、相較其他方式的優劣及可介入程度
 2. 當事人面向：至少包含：(1) 使用意願；(2) 身體狀態、精神穩定度、認知能力、文化及語言能力與準備度；(3) 通訊工具完備程度、通訊工具使用能力、額外協助與支援的需求及近用性
- (五)若於通訊諮商進行過程，實務工作者評估當事人更適合面對面諮商或是其它服務，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。

三、 個人資料保護及資料安全：

- (一)實務工作者提供通訊諮商時，須盡力維護當事人的隱私與保密，且須告知當事人通訊諮商有不可避免的潛在資訊安全風險，以及相關的保護與補救措施（包含發現資料外洩或安全性風險處理）。
- (二)實務工作者須致力保護當事人資料及維護資料安全（包含經常性的檢核通訊設備、通訊系統、通訊傳輸、個人資料、隱私等安全措施），提供可信賴之通訊與儲存資料系統，以確保當事人權益與資料之機密性、完整性及可用性。

四、 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（知情同意書內容參考以下附件），確認當事人理解後簽名，並回傳檔案或寄回此同意書。

五、 危機處理與轉介之系統合作

- (一) 實務工作者需具備通訊諮商之危機處理知能，並能依此預備進行相關網絡之系統合作，以利通訊諮商進行過程；或因應非通訊服務時間遇當事人緊急或臨時服務需求時的處理或轉介服務。
- (二) 實務工作者應預先評估當事人在接受通訊諮商過程可能會產生的風險（例：情緒失控、自殺、自傷、傷人與相關觸犯法律之虞），因此應事先與當事人說明通訊諮商的限制，並預先盤點當事人所在地之相關資源與預做聯繫準備（例：先獲取當事人之緊急聯絡人姓名、關係和聯絡方式；

地區內可提供緊急支援服務的單位與電話，如醫療院所、警政消防、自殺防治、村里鄰長、社區心衛中心等等)，以於必要時能立即利用在地資源進行緊急危機處遇或轉介，當事人生命安全與相關權益的維護。

- (三) 實務工作者應與當事人討論，在非通訊服務時間然當事人有緊急或臨時諮商需求的因應方式或考慮轉介鄰近諮商師之可能性；另可提供當事人居住地鄰近之相關諮商專業機構或諮商師的資訊與聯繫電話，以利當事人就近求助。

六、 個案評估與心理衡鑑

- (一) 實務工作者宜依據整體個案評估與心理衡鑑之架構，審慎考量通訊方式對個別當事人的適用性，並據此決定評估目標和方法。
- (二) 實務工作者應考量以通訊方式進行個案評估與心理衡鑑可能對當事人反應、互動關係、衡鑑會談、行為觀察、以及分析與解釋的影響。實務工作者宜在適當時機與當事人討論其當下經驗(例如面對鏡頭或對螢幕前近距離注視的反應等)，並給予充分表達或補充說明的機會。
- (三) 實施通訊心理測驗前，實務工作者宜諮詢測驗工具之出版者或未出版測驗之編製者，以確認合理的授權使用方式、範圍與限制。

七、 伴侶與家庭通訊諮商

- (一) 實務工作者應了解參加伴侶與家庭通訊諮商的成員有哪些，例如可能包括伴侶，家庭成員，家庭外的相關人員，助人系統中的其他相關專業工作者等。這些成員的角色需要在通訊諮商開始時及紀錄中說明。
- (二) 實務工作者須了解以下狀況，也須讓當事人了解： 伴侶與家庭通訊諮商目前尚未普遍，相關有效性研究仍在建立，以及倫理指引仍在發展的專業發展狀況。

八、 團體通訊諮商

- (一) 實務工作者進行團體通訊諮商時，需要在團體開始前以通訊或實體會談等方式篩選適合參與的成員。
- (二) 為維護團體隱私保密性，實務工作者應確實對參與成員說明團體諮商知情同意書內容。
- (三) 實務工作者須了解以下狀況，也須讓當事人了解：團體通訊諮商目前尚未普遍，相關有效性研究仍在建立，以及倫理指引仍在發展的專業發展狀況。

九、 實習學生使用通訊諮商

- (一)實習機構應熟悉相關法規，確認實習諮商心理師執行通訊諮商之資格，並依各縣市主管單位規定實施。同時，實習機構應確保實習諮商心理師在執行相關服務前接受基本通訊諮商之訓練。
- (二)在實施通訊諮商前，實習機構督導應與實習諮商心理師充分討論通訊諮商的選用、實施方式與準備工作。
- (三)實習諮商心理師應持續發展通訊諮商專業能力，包含通訊諮商倫理與危機處理等知能，並接受實習機構與實習課程之督導和訓練，以提升通訊諮商效能。

十、 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，實務工作者應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。
- (四)接受服務的當事人及實務工作者，都需要依法是在法律所規範的地理區域（或國家）接受與提供通訊諮商

十一、 錄音錄影

當事人與實務工作者未經雙方知情同意之情況下，不得私自以各種形式進行存取或公開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），以保障雙方隱私。

附錄：通訊諮商知情同意書參考內容，但不限於以下內容：

- (1)本人同意接受○○(全名)機構(以下簡稱機構)提供通訊心理諮商服務，並同意配合安裝由所方指定之通訊系統。
- (2)進行通訊心理諮商前，本人應於視訊鏡頭前出示含照片之身分證件，供心理師核對身份。心理師亦應出示有效執業執照，供本人核對心理師身份。
- (3)心理師應於機構諮商室內提供通訊心理諮商服務，以維護本人諮商內容之保密性。
- (4)本人應於隱密、不受打擾之空間內接受通訊心理諮商服務，不得私下對諮商內容截圖、錄音、錄影、或使他人從旁觀看、或進行網路直播等其他活動，以保障雙方隱私。進行時全程打開鏡頭，使用真實姓名且注意衣著的合宜等。本人

如有違反情事將負起相關責任。

(5)本人已知悉在通訊諮商開始前，心理師向本人說明、討論與確認本人有能力使用通訊設備、使用的通訊設備是否合宜，以及當網路不穩等因素造成通訊中斷時的因應與處理等議題。

(6)本人同意配合通訊心理諮商相關之系統穩定守則，在與心理師進行通訊心理諮商時，妥善使用自身之通訊設備。過程中，若發現有影音設備規格不足，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心理諮商程序之要求，並協議因應方式。

(7)本人同意遵守通訊心理諮商之視訊安全與倫理規範，不能傳輸助長國內不利條件及和涉及國家安全之資料；不能傳輸任何不符合當地法規、國家法律和國際法律的影音或圖文資訊。

(8)本人已知悉在通訊諮商開始前，心理師為維護本人生命安全與相關權益，必要時會立即利用在地資源進行緊急危機處遇或轉介之說明與討論內容。

(9)本人同意遵守「○○(全名)機構諮商同意書」(附件:同意書)上關於諮商費用、出席諮商規則、諮商關係避免、諮商結束、保密倫理、錄音(影)同意及資料保管、保護生命等相關內容。

(10)本人已熟悉基本網路特性與通訊軟體操作能力。

(11)本人同意由機構執業心理師依專業判斷是否合適，並簽署同意書後，接受通訊心理諮商。