

# 諮商心理師與國小學校輔導行政人員跨專業合作 面臨的諮商倫理議題與因應策略—以台北市駐區心理 師方案為例

杜淑芬  
中原大學教育研究所

王麗斐\*  
國立臺灣師範大學教育心理與輔導系

## 摘要

本研究旨在探究學校輔導行政人員與進入學校工作的諮商心理師在國小校園的跨專業合作中，雙方對於合作困境中的倫理議題觀點？以及諮商心理師在遭遇倫理議題時的合作因應機制為何？本研究採用探索性質性研究取向，透過焦點團體訪談法的方式收集資料，共舉行 5 場焦點團體，分別為駐區學校輔導行政主管 2 場、諮商心理師 2 場，以及專家會議 1 場。研究參與者包括 15 名諮商心理師以及 13 名輔導行政主管，共計 28 名。諮商心理師平均年齡為 39.08 歲；平均兒童工作年資為 3.29 年。而學校輔導行政人員平均年齡 44.40 歲；平均輔導年資為 4.70 年。研究者依據紮根研究派典進行資料分析。研究結果顯示，諮商心理師所關注的倫理議題包括諮商保密、分享兒童受輔資訊，涉及法律與通報責任議題，未成年當事人的家長同意與知後同意，以及諮商紀錄的保存和調閱等四類主題。而學校輔導人員則可以歸納出包括諮商保密與分享兒童受輔資訊、危機個案或特殊情況的諮商同意、諮商記錄調閱問題等三項主題。研究者接著針對跨專業合作資訊分享的權衡與拿捏、教育情境中跨專業合作與諮商倫理的困境與因應策略、以及諮商心理師進入學校領域的工作規範等進行討論與建議。

**關鍵詞：**倫理困境、跨專業合作、諮商心理師、學校輔導、駐區心理師服務

## 緒論

### 一、諮商師進入國小校園的現況

在國教法第十條修正之前，國小輔導工作的發展屢屢被認為輔導專業人力最為不足，推動上也最為困難（林美珠，2000；王麗斐、趙曉美，2005；方惠生、戴嘉南，2008）。

---

\*本文通訊作者：王麗斐；通訊方式：台北市和平東路二段 155 號，國立師範大學教育心理與輔導系。

國小輔導工作呈現輔導人力與校園需求不符（王麗斐、趙曉美，2005）以及外行領導內行（張麗鳳，2008）的現象。而究其原因，咸認為與我國國小學校輔導行政人員並沒有特別要求其輔導專業背景，國小輔導主任、組長多由一般教師兼任，且傾向以行政角色為主（吳芝儀，2005）；而無正式輔導主任編制的學校，擔任輔導工作的老師常兼任其他行政、級任或科任之工作，易造成角色混淆（林美珠，2000）所致。

2001 年心理師法通過以後，國小校臺北市政府教育局於 2004 年 10 月至 12 月期間試辦「臺北市國民小學駐區兒童晤談專業人員實施計畫」實驗性方案，由國小輔導室主辦此項業務，引進領有證照的諮商心理師（以下簡稱諮商師）進入國小校園服務國小階段具有適應困難的學童。根據趙曉美、王麗斐與楊國如（2006）的評估研究指出：結合體制內的輔導人員和體制外的諮商心理師的互補分工合作模式，比諮商心理師或學校輔導人員單方面進行諮商輔導更具成效。方惠生與戴嘉南（2008）也運用 CIPP 模式評估「彰化縣專業諮商人員介入國小校園輔導工作實驗方案」的成效，結果也發現該方案的實施成效普遍受到肯定，不僅有助於提升學校輔導人員及導師的輔導知能，也能提供家長適當的親職教育；引進諮商師到國小協助學校輔導工作的跨專業合作獲致初步的成效。

2011 年起，因應國教法第十條的修訂，國民小學以 24 班為單位設置輔導教師，而各縣市教育局均成立學生輔導諮商中心，並依法以駐點或駐區的方式，聘任具有心理師或社工師證照的專任專業輔導人員。依據教育部 2013 年的統計資料，學生輔導諮商中心設置後，個案的總數從設置前的 15,217 人次逐年增加到 2013 年的平均 84,950 人次，成長 6 倍之多；該項統計資料顯示 71% 是屬於個別諮商服務，且多數是高關懷、嚴重適應不良、情緒困擾及行為偏差等三級個案（教育部，2013a）。足見雖然國教法修訂後增至學校輔導教師，國民中小學需要三級輔導的人力並沒有減少的趨勢，跨專業的合作愈益頻仍，探究合作議題的文獻也漸次增加，例如：王麗斐與杜淑芬（2009）探究學校輔導行政人員與諮商師合作經驗，游淑華、姜兆眉（2010）也針對諮商師與社工師的合作議題，而趙文滔（2015）則探究國民中小學輔導教師跨系統合作的成功經驗。

## 二、教育情境跨專業合作的倫理議題

教育情境被視為是最常遇到諮商倫理困境的環境（Akfert, 2012），而涉及學生的資訊保密議題又是最常見的議題（王智弘，1996；洪莉竹，2008；Bodenhorn, 2006；Stone, 2005）。Paproski 與 Haverkamp（2000）認為諮商師在學校場域進行跨專業合作時，宜注意以下議題所造成的阻礙：包括資訊分享與個案保護的專業倫理議題、合作雙方訓練與專業上的差異、時間的限制、各自角色職責不同所產生的抗拒、缺乏合作的知識和覺察、以及缺乏個案的協調與管理機制。王麗斐與杜淑芬（2009）針對「臺北市國民小學駐區兒童晤談專業人員實施計畫」試辦學校的學校輔導行政人員與諮商師合作經驗進行探究，結果發現係以「學校輔導行政人員主外、諮商師主內」的合作模式進行，各有專業且對於國小學童的輔導具有互補的功能。在該研究中，兩者僅有少數的磨合困境，但其中一項隱含著諮商倫理的考量，亦即雖然多數進入學校工作的諮商師雖然認同在合作輔導當

中，必須提供適當資訊給學校輔導人員，「但也擔心這樣的資訊提供，可能違反諮商專業倫理守則中的保密原則」(p. 308)。

對於多數諮商員而言，如何平衡未成年當事人的權益、家長的關注與其他關心未成年當事人福祉的人，例如學校教師，是一項複雜的挑戰(王智弘，1996；Stone, 2005)。王智弘(1996)認為學校應該是最常遭遇到處理未成年當事人所引發倫理問題的機構。Bodenhorn(2006)運用郵寄問卷詢問在工作中最常遇到的倫理議題，92位學校諮商員回應的結果顯示，最常見的議題係涉及學生的資訊保密議題，包括揭露學生個人資訊、揭露諮商記錄、處理學生自傷或傷人資訊、與處理父母權利等。Dailor 與 Jacob(2011)針對208位美國學校心理師學會的成員進行調查指出，違反倫理的實施測驗與無法持續介入是學校心理師最常見的困境，其它令人困擾的倫理議題包括是否通報可疑的家庭暴力、是否告知父母孩子的高風險行為、如何處理來自行政單位要求做出有違倫理行動的壓力。Saacs 與 Stone 針對627位學校諮商員調查資訊被揭露的議題。他們的研究發現，由於小學諮商員特別容易接觸到家庭與教師，因此特別容易揭露保密資訊(引自 Bryan & Holcomb-McCoy, 2004)。

洪莉竹(2008)研究訪問55位中學輔導人員對於諮商專業倫理守則在學校情境的適用情形，以焦點團體及個別訪談方式蒐集資料，運用紮根理論研究法進行資料分析。研究結果顯示學校輔導人員具備基本專業倫理概念，他們認為現行諮商專業倫理守則要應用在學校情境存在困難；其次，引發專業倫理困境的議題有：保密、角色定位、雙重關係、當事人福祉、知後同意及通報等議題。方惠生和戴嘉南(2008)對於心理師進入校園的跨專業合作成效研究也發現，學校輔導人員對於學生資訊的取得有高度的期待，他們雖未對諮商師進行因應策略的探究，但研究者也關心諮商師如何因應。洪莉竹(2008)認為在學校中引發專業倫理困境的主要因素源自於學校工作場域的特性。在我國學校系統中，學校教師被期待兼具「經師」與「人師」、認輔制度的推動、教訓輔三合一的輔導體制，均期許教師應具備輔導的功能，洪莉竹(2008)因此建議學校輔導人員必須盡力找到可以兼顧專業倫理與實務工作推展的因應之道。

### 三、法令、倫理守則與跨專業合作

對於領有證照、進入國小校園工作的諮商師而言，不僅需要考慮如何與其他專業的合作，也需要兼顧心理師法、與諮商專業倫理守則的規範。2001年通過的心理師法，對於心理師的保密與倫理有這樣的規範。其中，第17條規範心理師對於「因業務而知悉或持有當事人之秘密不得無故洩漏」，第19條也規定，心理師應謹守專業倫理、維護個案當事人的福祉。而違反17條者並訂有罰則，可依法追究處罰。在這樣的狀況下，諮商心理師進入教育情境進行諮商工作而須與國小輔導相關人員合作輔導兒童時，就可能面臨諮商保密與專業倫理的困境。對於跨專業合作的倫理議題，台灣輔導與諮商學會諮商專業倫理守則(2001)早有原則性的規範可循，其中3.2.11揭示：諮商師應與其他助人者及專業人員建立良好的合作關係，並表現高度的合作精神，尊重各人應遵循的專業倫理守則。而2.3.10針對討論與諮詢中述明，若為專業的目的，需要討論諮商的内容時，

建議諮商師只與本案有關的關係人討論。而當其他人包括導師、任課教師、行政人員等要求查看當事人的諮商資料時，諮商師應視具體情況及實際需要，為當事人的最佳利益著想，並須徵得當事人的同意後，審慎處理。這幾項條文顯示，台灣輔導與諮商學會當時已經能夠回應諮商師進入教育情境需要與學校中的其他專業人員合作協助學生的實務現況，並提出原則性的倫理守則建議。

針對學校輔導的倫理議題，我國這幾年也有長足的進展。洪莉竹（2013）曾針對學校輔導的倫理議題曾經出版專書加以討論，並起草學校輔導工作倫理守則。2014 年我國通過學生輔導法，確認三級學校輔導系統，明確一般教師、輔導教師、專業輔導人員等學生輔導工作相關人員職責。其中第 17 條明訂學生輔導工作相關人員的保密義務與謹守專業倫理，維護學生接受輔導專業服務之權益。因應學生輔導法之通過，台灣輔導與諮商學會參照 American School Counselor Association (ASCA) 及國內外其他相關學會之做法，以洪莉竹（2013）的草案為本，並通過舉辦公聽會凝聚共識後，於 2015 年 10 月 31 日通過適用於我國學校情境與需求之「學校輔導工作倫理守則」；此舉顯示我國學校輔導工作已邁入專業化的時代。該守則認可校園團隊合作的重要性，第四項議題即為校園合作倫理議題，揭示「學生輔導人員間應形成團隊合作之工作模式，並連結學生家長／監護人及校外資源，在維護學生權益下進行適切的訊息溝通與合作（4.1.1）」，也針對建立輔導團隊、連結校外資源、轉介、通報等議題，建立倫理規範。

本研究係針對參與 2009 年「臺北市國民小學駐區兒童晤談專業人員實施計畫」的所有 12 區試辦學校輔導行政人員與諮商師進行邀請訪談，瞭解他們在跨專業合作歷程中所感受到的諮商倫理，以及諮商師的因應策略。如前所述，雖然在 2011 年國教法修正後，各縣市均已增設學生輔導與諮商中心，駐區心理師方案已經成為歷史。可是，校園編制外的諮商師與編制內的學校輔導人員的合作不減反增；而依據教育部（2013b）的規劃，引進外來資源的聯絡窗口仍為輔導室的輔導行政人員，包括輔導室的主任或組長；因此，研究者認為本研究針對跨專業合作倫理議題的資料，仍有其時代意義。此外，透過這項研究，也恰可以檢視台灣輔導與諮商學會學生輔導倫理守則在國小實務現場的適用性。

## 研究方法

### 一、研究方法

本研究採取紮根取向的研究派典。Charmaz（2000）強調紮根研究的精神在於所有理論性的概念應該是從研究現象所搜集的資料中分析來的。本研究係透過焦點團體訪談法的方式收集諮商心理師與學校輔導行政人員兩種專業人員，在學校輔導的合作歷程中的諮商專業倫理議題，以及對於這些議題的合作因應機制。焦點團體訪談法是種運用團體訪談的形式收集質性資料的方法，透過團體成員彼此的互動歷程來催化受訪者表達他們個人的豐富經驗及想法（引自周雅容，1997）。在焦點團體訪談中，研究者不是傳統

上訪談者，而是團體歷程的主持者（moderator）和催化者（facilitator），其主要任務在於催化團體參與者之間自然的互動與討論，並維持討論的焦點與架構，讓參與者的對談範圍不超越研究者所擬定的研究議題。

## 二、研究參與者

為探討學校輔導行政人員與駐區諮商心理師合作機制之輔導資訊分享策略與倫理相關議題，本研究邀請參與 2009 年「臺北市國民小學駐區兒童晤談專業人員實施計畫」的所有 12 區試辦學校與心理師參與訪談。由於時間緣故，共有 11 位諮商師與 11 位駐區學校輔導行政人員參與四場焦點團體，分別為「駐區學校輔導行政主管」焦點團體 2 場、「諮商心理師」焦點團體 2 場。研究參與者包括諮商心理師與駐區學校輔導行政主管（輔導主任或組長），共計 22 名。

在諮商心理師部分，參與者包含男性 1 名，女性 10 名，皆具有國家考試及格之諮商心理師證照。年齡介於 33 到 45 歲之間（ $M=39.08$ ， $SD=3.58$ ）；從事諮商專業工作平均年資為 13.17 年（ $SD=4.24$ ）；與兒童工作年資為半年到 5 年不等（ $M=3.29$ ， $SD=1.34$ ）。而在駐區學校輔導行政人員部分，均為試辦學校的「窗口」，負責引進諮商師的合作業務。則計有輔導主任 9 名，輔導組長 2 名參與；其中男性 2 名，女性 9 名；平均年齡 44.40 歲（ $SD=7.75$ ）；平均教學年資為 21.70 年（ $SD=7.20$ ）；從事輔導工作平均年資 4.70 年（ $SD=2.83$ ）。

## 三、研究流程與資料分析

本研究採取焦點團體取得資料。共舉辦四場焦點團體訪談包括：由研究者擔任焦點團體帶領者，針對不同之對象，分別擬定訪談大綱，透過團體成員的參與和互動，以了解相關人員對於輔導資訊分享策略與倫理相關議題之看法與建議。這個階段的訪談設計係以一場諮商師訪談、一場學校輔導行政人員（從訪談場次可以發現諮商師是 1、3 場，而學校輔導人員則是 2、4 場），其目的在於有機會從上一組的訪談結果中，回饋給另一組的專業人員。

首先，本研究針對不同的對象（學校輔導人員、諮商心理師）設計低結構訪談大綱與焦點團體訪談參與同意書。訪談重點在瞭解相關人員對於駐區諮商心理師與國小輔導教師合作機制之輔導資訊分享策略與倫理相關議題的看法與建議，此外，在一組專業人員訪談後，會將重點摘述成為下次焦點訪談的提問，讓焦點訪談也有類似「跨專業」對話的意味。訪談主持人由本研究之通訊作者擔任，她同時具備學校輔導實務工作經驗與諮商師證照，並在該領域研究與論著十餘年。同時，主持人在駐校方案中也是方案的推動者與督導，當跨專業合作出現狀況時，扮演居中協調的角色。她鼓勵參與者充分表達意見、除了期待透過本研究了解議題外，也作為未來解決爭議的參考。本研究第一作者本身也是該方案某校的駐區諮商師，因此在諮商師的座談中，是個參與者也是催化者。而在學校輔導人員的焦點訪談中，則主要扮演紀錄與催化討論的角色。訪談進行時，首

先由主持人向研究對象說明訪談目的、進行方式、時間、地點、錄音以及逐字稿等相關權利義務，在獲得他們的同意後，開始進行訪談。訪談後並將焦點訪談過程轉謄為逐字稿，以利結果之分析。

在資料分析時，研究者係貼近 Crabtree 和 Miller (1992) 所謂的模版式分析型態 (template analysis style)，研究者根據預建的分類系統，然後半開放性的對資料進行歸類，必要時再調整原分類系統，接著找出分類的關聯性，再提出報告(引自張芬芬, 2010)。由於係以焦點團體訪談取得資料，因此相類似的資料已經在訪談中聚集，例如當談到資訊保密的議題時，參與者多會在此時陳述自己相關的意見，因此資料已經呈現「類別」的特性，在分析時研究者先依據訪談內容找出「模板」，意即類別，接著再將屬於此類別的資料歸納整理，找出資料當中有意義單元的核心概念，並將屬性相同的意義單元進行分門別類。例如，在分析諮商師的資料時，從資料中可以明顯地看到「資訊保密」、「資料保存與調閱」、「責任通報」等重要倫理議題，因此這幾個主題就是「模板」。資料分析由第一位作者進行分析，而由通訊作者進行審閱。第一作者具有博士學位，增接受博士層級質性研究訓練且從事質性研究多年，在資料分析時，盡可能保持客觀的立場，並注意自己的諮商師位置的可能影響。本研究採取兩段編碼，兩段以「\_」分隔，前段是場次；後段採取「參與者代碼+身份別+數字碼」的序列編碼。後段第一碼英文字母大寫代表參與訪談人員或專家的代碼，後段第二碼為身份別為英文字母小寫，其中 s 代表學校輔導人員、c 代表諮商心理師；接著的數字碼代表逐字稿段落的流水號。

## 研究結果

依據曾經一起合作的諮商師與學校輔導人員的經驗，分析焦點團體研究結果如表 2。以下分述諮商心理師和學校輔導人員的焦點訪談分析結果：

表 2

本研究諮商心理師與學校輔導行政人員關注的諮商專業倫理議題

議題	諮商心理師	學校輔導行政人員
諮商保密與分享兒童受輔資訊	✓	✓
涉及法律與通報責任議題	✓	
未成年當事人的家長同意與知後同意	✓	✓
諮商紀錄的保存和調閱	✓	✓

### 一、諮商心理師的焦點訪談結果分析

根據兩次焦點團體，可以歸納出表 2 所列的四項主題，以下一一說明。

#### (一) 諮商保密與分享受輔兒童資訊

有關資訊分享與諮商保密的處理，諮商心理師的討論可以歸納出以下幾項重要主題：

「認可資訊分享的必要性，需要拿捏分享的界線」、「考量合作對象與情境決定分享的深度」、「結案報告的資訊分享壓力與拿捏」、「無法分享資訊的壓力」等等。茲分述如下：

### 1. 認可資訊分享的必要性，需要拿捏分享的界線

與談的諮商心理師咸認為駐校諮商師在與學校輔導人員合作的歷程當中，與學校輔導人員分享有關當事人的資訊已經是他們合作的一部分。他們咸認為，諮商師進駐國小校園，不是一個單打獨鬥的專家，而是應該認可其他在生態系統內的專業工作者各有其重要的位置，與系統合作成為一個輔導團隊，如此，資訊分享是必然的。在資訊分享時，他們考量的是因應不同情境、拿捏分享的界線。

本研究諮商師均會在告知兒童與家長狀況下分享資訊。在分享資訊時，他們會盡可能清楚告知未成年當事人或家長資訊分享的範圍以取得兒童和家長的理解，或藉機與家長或孩子溝通與學校輔導人員合作的重要性。例如：

若是參與自己個案的研討會時，會問孩子、家長要開會，要怎麼講（3\_Ic54）。

我與家長或兒童談完時，通常也會問個案是否有很不想讓學校老師知道的狀況。如果無所謂我就會保密，如果會牽涉到之後學校需要關心兒童的，我就會與之進一步溝通，告知有限次數談完後還需學校幫忙；也與個案討論為何需要跟學校講、可以如何講。這時通常能獲得協調，因為家長也希望學校能加入幫忙（1\_Dc33）。

有些時候兒童可能不同意資訊的分享，諮商師也會考慮在「對孩子的發展最有利」的狀況下，分享學校輔導人員需要知道的兒童資訊。

有次孩子提到但不希望老師知道自己在學校不快樂，我很衝突、但後來仍讓老師知道，因為那老師讓我很信任，覺得她真的很投入有熱誠。我沒有說孩子的話語細節，但是讓老師知道孩子在人際和學業有壓力，與之討論可如何幫孩子（1\_Ec37）。

### 2. 考量合作對象與自己的角色任務決定資訊分享程度

諮商師評估資訊分享深度時，最先考量的是學校輔導人員對兒童狀況的投入程度而定。如果學校輔導人員直接參與兒童的輔導，那麼諮商師的資訊分享將會較為深入。例如：

我後來會看學校輔導人員的投入的程度來決定資訊分享的深度，如果他投入程度高、熟悉孩子，我們就比較像治療同盟。現在我與同盟討論時已經較無壓力，因為彼此間有默契，他知道有些事情他只能知道，但是不能講不能做；而有的時候他可以幫忙孩子擋一擋導師或做些什麼。但是若輔導室支援較少，我的分享討論就自動會下降。即看學校的狀況來作調整（1\_Bc04）。

此外，諮商師提及他們特別注意參與個案研討會時，如何兼顧諮商保密原則又能達到資訊分享和個案討論的目標。這類研討會通常邀集與兒童個案有密切接觸的家長、學校教師參與。由於參與人員與兒童個案的關係各異，因此諮商師也必須考量會議目標、參與會議的成員，以及家長是否到場來決定資訊分享的層次。例如：A 諮商師會考慮出席個案研討會時的身份，I 諮商師則分享了他在這類個案研討會的作法：

出席的身分是諮商師，還是專家？諮商師要考量的倫理議題，在個案研討會

上要考慮的就比較多。曾經遇過學校輔導人員在沒有事先討論的情況下，逕自召開我正在輔導個案的個案研討會，邀請家長和級、科任老師一起參加，在這個時候，我就會蠻謹慎的（3\_Ac51）。

出席個案研討會可以聆聽其他老師對個案的思考、看能怎麼介入、處理。我立場不是說誰對誰錯；而是陪學校一起思考怎麼做（3\_Ic54）。

我覺得個案會議應該倡議合作，不是流於批鬥大會，是為孩子利益。用合作概念較易緩頰，看出家長和學校分別的困難，看能怎麼合作。必要時我會向學校說留著我（不出席），因為家長可能會成為我的個案、需要信任我（3\_Hc60）。

### 3. 以正向非評斷的語言分享個案資訊

諮商師也提及在資訊分享時，溝通語言和表達相當重要，無論是口語溝通或者書面報告。對某些諮商師而言，撰寫結案報告較為困難，因為他們往往無法清楚知道要溝通的對象。結案報告通常是要提供導師、輔導室、校長、甚或家長等合作對象參考，M 諮商師坦言『寫給誰看』令他感到困難。A 諮商師認為其困難在於寫得過度精簡可能對合作對象並無助益，但如果要深入，勢必需要揭露部分案主資訊；另外，書寫不夠周延，「就會擔心他們彼此誤會對方」。

諮商師表示，他們會以正向、較非評斷式的語言呈現兒童或家庭的訊息，包括孩子行為症狀的描述，陳述兒童的正向表現與進展，並建議促進兒童與合作對象正向關係發展的策略。例如：

我在導師和學校輔導人員討論對孩子問題的成因解釋或評語時，會很考慮孩子和家庭的福祉，以較正向的語言呈現，而較非評斷式的（1\_Fc38）。

我在寫時會豐富些，盡量朝向使家長老師都可以看，用詞會減少評價。類似會寫孩子的需要、可以做的策略等等。也可以描述其行為症狀、孩子的需求，但其成因如『父母造成』就不去寫（1\_Fc65）。

因為結案報告有一欄很明確是要寫『給家長和老師的建議』，我也盡量提供策略性的建議。語句盡量沒有評價、中性（1\_Dc68）。

我會描寫孩子『因…而有…狀況、晤談有何進展』等，而提建議時，會較提策略性的、如何對待孩子的建議，如建議老師在孩子聯絡簿中寫孩子的正向表現，使孩子與他照顧者的關係能有正向循環（1\_Ec51）。

綜合本部分討論的結果顯示，諮商師普遍認為進入國小校園輔導國小適應困難兒童時，與學校輔導人員分享輔導資訊是必要的。在資訊分享時，他們會考量合作輔導人員的特性、對個案問題的投入程度、與合作情境來決定資訊分享的深度。當涉及必要的資訊分享時，諮商師會考量兒童福祉，以正向不評價的語言與合作對象分享資訊。

## （二）諮商未成年當事人的議題

諮商師關注的第二項議題為「諮商未成年當事人」的相關議題，子類別包括急迫需要介入卻未取得家長同意書、未成年當事人的強制諮商議題。

### 1. 急迫需要介入卻未取得家長同意書的議題

數位諮商師提及，他們曾經遇到輔導行政人員要求在兒童急迫需要介入卻尚未取得家長同意書的狀況下提供心理諮商。多數諮商師表示他們多在確認輔導行政人員確實會取得諮商同意書的狀況下，均提供兒童緊急或臨時性的服務，然而確實也有些難以取得家長同意書的狀況。

面對不願意簽署同意書的家長，諮商師很能同理家長不願意孩子接受諮商的焦慮，例如：擔心孩子被貼標籤或擔心自己被視為教養不當等等，甚至有可能是親師衝突導致家長的抗拒，因此 H 諮商師建議諮商師勿因缺少同意書就拒絕提供服務，可以「先看看是否是系統的問題，能否鬆動，我想比『say no』更能解決系統衝突（3\_Hc15）」。

進一步，面對輔導行政人員或導師認為兒童有諮商或輔導的需要，但是尚有困難取得家長同意的狀況，此時，諮商師會採用其他的方式幫忙，包括邀請家長參與評估後再決定是否簽署同意書、提供導師或輔導教師諮詢討論取得同意書的策略，或者由導師或輔導行政人員自行接受幫助等。例如：

曾經遇過家長不願簽同意書，那導師就以自己『我教這個小孩有困難、需要諮詢』的名義來談（1\_Dc14）。

我也會請導師或輔導人員邀約家長過來先和我談，我會說請家長來評估諮商師的專業是否足以幫助兒童，如此，家長比較願意前來會談。在會談中，我和他討論孩子的問題、並且邀請他當場填具諮商同意書，通常也會得到首肯（1\_Ac11）。

在我所屬的區域，有些家長從事非法行為有秘密，不願意孩子被諮商；或隔代教養阿公阿嬤不懂、不願意簽，父母又不見人影。有時只能用個案會議，提供老師建議。（3\_Gc16）。

## 2. 未成年當事人的強制諮商

在諮商未成年的當事人時，是否告知兒童他們被轉介的緣由呢？針對這項議題，諮商師陳述，多數學校導師並未真實的告知兒童他們之所以被轉介的原因，有些認為也可能是兒童不願意面對被轉介的緣由所致。例如：

我會跟個案確認他知不知道他為什麼來諮商，個案常回答『老師沒有講』或『不知道』就被叫來了（1\_Cc97）。

無論導師或輔導行政人員有否告知兒童被轉介的原因，諮商師往往在與兒童見面時，會再度確認兒童是否知悉被轉介的理由。有些諮商師相當直接的告知兒童被轉介見諮商師的理由，有些諮商師則較為婉轉。例如：

我現在會根據轉介表跟孩子檢核，例如，轉介表上說你和同學有打架的情況，你要不要說一說。孩子也許可能會憤怒或說沒有，無論如何我就從這裡開始瞭解他的想法與看法。這是短期諮商，如果不直接說，就會需要摸索或繞路好久…。語調是重要的，個案的反應是我繼續處理下去的參考。我想讓他知道他發生什麼事、呈現現在的情形，這是我和他的透明度（3\_Ac102）。

我會分階段。孩子若說不知道，我就說：『那我說我知道的。』若孩子一直扯別的，我會說我想跟老師討論，下次再告訴他我聽到的，問孩子是不是真的？此時孩子聽到老師說的話不會生氣，因為我已經跟他說我會跟老師談了

(1\_Ec104)。

參與者也提及面對未成年當事人抗拒接受諮商的議題與處理。在此議題中，輔導行政人員、導師和家長均期待並同意兒童得到諮商，但兒童本身不願意接受諮商。焦點團體的討論聚焦於如何在這樣的狀況下與兒童進行諮商以及如何運用生態系統的力量幫助兒童。數位諮商師提到會嘗試與兒童進行諮商，並以兒童的「抗拒」作為談話的開始。

這是一個好的討論議題，我會和兒童討論『你不喜歡來，但媽媽很想你來，那我們可以怎麼辦？』或者和孩子討論『怎麼可以幫忙你不要來？』

(1\_Ac122)。

如果做了許多嘗試，兒童卻仍然抗拒與諮商師工作，此時，諮商師的處遇如何呢？數位諮商師認同應該尊重未成年當事人的意願，但在以「兒童的最佳利益」為前提的考量下，仍應針對兒童進行諮商評估，或者與家長或周遭的生態系統，包括導師和輔導系統合作，找出對兒童最有幫助的方式。

覺得考慮孩子不想來的意願之外，還會討論其被送來的問題情況，會與監護人及周圍系統討論有何方法可更幫忙孩子，且能免除孩子覺得被迫來的受創。因為有時擔心手足、同儕對他來這裡的看法，這對孩子也很受傷(1\_Bc121)。我遇過孩子不情願來、來都不說什麼。我覺得不用勉強他來，說下週先不用見面。但在暫停見面時，我就與其父母討論，孩子不講話不能幫他，我們能怎麼換個方式幫他？(1\_Ec114)。

綜合上述研究結果顯示：面臨尚未或無法取得家長同意書的狀況，諮商師在提供未成年當事人諮商服務之前，均會設法取得家長或監護人的同意，這些策略包括先與家長會面、提供導師或其他輔導人員諮詢等等；而在提供兒童諮商之時，不論學校教師是否告知兒童被轉介諮商服務的原因，諮商師多會讓兒童知道瞭解，而在面臨兒童不願意接受諮商時，也會考慮兒童意願、與兒童生態系統的家長或老師合作一起來幫助他。

### (三) 涉及法律與通報責任的議題

諮商師關注的第三個主題是涉及法律上規範具有通報義務的諮商保密例外議題。有時，諮商師會遇到類似家暴或性侵等案件，這些案件在法律上明確規範教師或諮商師等教育與心理衛生醫事人員具有通報義務，然而，由於駐校諮商師執業場所是在學校，因此就必須遵循學校單位相關的通報流程。此時，可能涉及保密或個案保護的議題。例如：G 諮商師分享其處理相關事件的經驗時，可能考量的因素：

我遇到一個性侵的狀況，通報系統是學務處，但兒童不太願意大家都知道這件事。我希望保護孩子的隱私，但是有那麼多人牽涉其中，如何保密是個問題，在處理過程中，我就是儘可能不透漏細節，只說大致的情況，且使孩子事先知道此事。有時是家長不欲侵害事件的事再讓他人知道，但是處理過程中勢必有其他教師的參與。也有經驗是，孩子透露有性侵問題，但未說清楚確認，此時也需要請輔導老師幫忙調查，但又擔心輔導老師不小心先講出去(3\_Gc18)。

從這段談話中可以窺見，在這類事件中，G 諮商師必須保護孩子的權益，又需要衡

量跨專業合作的需要、與校園安全事件通報的必要性，因此得處處小心。

對於通報責任相關事件是否逕與通報，諮商師有許多不同的看法。K 諮商師認為在處理相關事件時，仍應注意法律的規範和限制為要，衡諸諮商保密、當事人的保護和信任以及避免二度傷害的前提下，我們可以讓受輔學生知道我們的責任以及可行的作法。

由於相關法律規定，必須在知悉 24 小時內通報，因此我的看法是...既然法令規定疑似即需通報，所以如果個案有疑似狀況，仍須通報。...如果我們讓孩子知道『基於法令得通報，但我想保護你。』讓他知道通報後他會面臨的程序，因此，請他衡量是否先跟我講清楚些，減低之後被其他人問得很不舒服 (3\_Kc21)。

然而其他諮商師則有不同的看法，認為仍應依據每個事件有其獨特性做考量，例如，H 諮商師會考量與學校的立場是否一致，尋求共識，以免破壞將來合作的氣氛；J 諮商師則認為通報與否，應該看事件和家長的態度來決定：

有次，有位家長對管教尺度的拿捏失去控制。考慮通報時，導師提到該家長其實不是那麼不負責任、亂打人的人。經過討論，我們決定先與該家長談，這位家長也相當懊悔、並一再保證不再犯，因此後來就決定不舉發他，而是與家長討論管教策略 (3\_Jc31)。

這樣的案例事實上也是種特例，通報與不通報都必須承擔許多的風險，包括家長重複暴力、兒童被通報後選擇緘默、或者通報後缺乏務實追蹤的案例。H 諮商師認為通報與否必須同時考慮法、理、情等各層面，在考量當事人最佳利益的狀況下，與輔導行政人員商討最適切的方式，否則反而成為系統中的麻煩製造者。他說：

我還是會與輔導行政人員和教師就法論法，看怎樣是最佳利益，我認為還是應讓家長知道。我們做的所有事情都要是維護受輔學生最佳利益，而通報不一定對受輔學生是最佳利益。也看誰與家長談較適宜，可能是輔導老師，或是發現小孩傷痕的導師。要評估系統，看怎麼處理、怎麼運用、做到怎樣才是最有助益。否則我們可能在系統中變成 trouble maker (3\_Hc43)。

由於心理師法 (2001) 明確規範諮商心理師的責任通報義務，並設有罰則，因此涉及責任通報時若與輔導行政人員的觀點有所差異時，就產生倫理的衝突。從上述分析得知，本研究諮商師的因應策略仍相當分歧。

#### (四) 諮商記錄的書寫、保存與調閱

諮商師關注的第四項議題為諮商記錄的書寫、保存和調閱，其中諮商紀錄包括諮商的歷程紀錄與結案報告。對於諮商紀錄的書寫，本研究發現由於許多駐區諮商師係兼任性質，而輔導行政人員往往在一個時段之內排滿三個個案，在案與案之間又需兼顧與導師或輔導人員分享個案資訊，部分諮商師難以及時完成紀錄書寫。雖然有些諮商師會在接案後即刻完成諮商記錄，但許多則因時間的問題必須延後處理或利用回家時間撰寫的情形。

我的困難是談完我需要立刻寫，因為我記憶力不行。但是我會記一些自己看的東西，再擷取一些轉成給老師看的版本。這需要把它們帶回家寫，在那裡

沒時間寫 (1\_Ec292)。

我的談話間是輔導老師的辦公室，談完老師便要回來辦公 (因此 C 心理師也無法在學校完成紀錄撰寫) (1\_Cc93)。

此外，對於運用藝術媒材進行治療活動時，活動作品應否視為諮商記錄方面，心理師的意見也不同。

例如，I 諮商師是採用遊戲治療取向，他認為諮商紀錄應視同醫院病歷，不僅家長有權利影印和調閱，甚至可以讓個案保留乙份 (3\_Ic90)。他的作法是：

我會問孩子想如何處理，如果孩子希望讓我留著、送給我，我就會自己留著，不會將作品放在檔案裡。因為我覺得讓孩子帶走不太好；若毀掉也似乎則象徵關係結束，便都不存在，也不太好 (3\_Ic099)。

然而也有諮商師表示不同意的看法。例如 M 諮商師認為藝術作品「這些資料都是個案資料的一部份，都不能帶出去 (3\_Mh100)。

另外，諮商師對於諮商紀錄是否等同於醫師所撰寫的「病歷」，允許家長和當事人調閱？也有不同的意見。例如：I 心理師的工作取向為藝術治療，孩子的藝術作品就是紀錄本身，她認為紀錄就像醫院的病歷，可以讓家長和當事人調閱。然而多數以談話為主要治療模式的諮商師並不同意這樣的概念。例如：A 諮商師甚至認為，將諮商記錄視為病歷，是種「危險」的觀點。但所有諮商師都同意，保密是諮商專業最重要的基石，因此必須額外謹慎處理諮商紀錄的問題。

醫師這個專業處理生理上的問題，多半是實體的。而我們的專業不同，何況，我們能否判斷今天受輔學生所揭露的內在現實是否為外在現實？用病歷的概念看諮商的紀錄，我覺得是危險的 (3\_Ac94)。

誰可以調閱諮商紀錄？多數諮商師認同與輔導行政人員分享受輔學生資訊的概念，但對於諮商紀錄的分享與調閱則持保留的態度。E 諮商師在與學校輔導行政人員的合作中，即因諮商紀錄的調閱問題經歷衝突與磨合的歷程。他的狀況是：

有位輔導行政人員向我要諮商紀錄，她說以前的諮商師都會將紀錄給她看。我知道她十分投入、真的很想幫忙學生，但這樣的作法令我很不舒服。她還表示不介意我將先前諮商師的記錄帶回家看。我知道他的倫理概念相當模糊，因此委婉告知諮商紀錄十分重要，各相關人士必須在學校看過即還，且請其務必將之鎖好，如此磨合幾週後他們有進步，較知道專業保密性的重要，也較知道與老師談時的界線 (1\_Ec40)。

類似這樣的問題可能不會只發生在該諮商師與輔導行政人員中。在實務的運作當中，來自不同訓練背景的專業人員對於諮商紀錄保密和調閱的差異，也造成合作輔導行政人員認知上的差異：認為所有諮商師應該都有一致的作法，如此也造成後續接任諮商師與輔導行政人員的嫌隙。

另外，本研究諮商師對在完成一位受輔學生的諮商工作時，必須提供一分結案報告。在結案報告中，針對受輔學生的主訴問題，分析成因、說明輔導歷程、並提供結案後的建議。諮商師對於結案報告的性質與使用，也進行許多討論。這些問題包括：受輔學生若已轉換班級，之後的導師能否調閱結案報告？有些諮商師也發現在某些學校「結案報

告會像公文般，須上傳，校長可能會看。」(1\_Bc54) 這樣是否是恰當的作法？因此，W 諮商師認為在諮商記錄的保存和調閱部分，應該有更明確的作業流程。例如：「資料上保密的話應註明限閱人、規定能否影印（只可抄閱、導師須至輔導室看）等。」(1\_Wc74)。

總之，本研究結果顯示諮商師與輔導行政人員對於諮商記錄保存與調閱，並沒有一致的作法，有些諮商師會讓輔導行政人員或家長調閱諮商記錄，大多數諮商師則持保留的立場，認為諮商記錄應予以保密。

摘要諮商師焦點訪談的研究結果顯示，諮商師對於受輔學生的資訊分享具有高度的共識，並且已經累積相當的經驗於與學生和家長說明資訊分享的重要性、視需要分享受輔學生資訊、以及以正向不評價的方式溝通學生資訊。此外，諮商師對於學校臨時性的輔導要求，尚未取得家長同意書的處理，也已經發展出兼顧輔導需求與諮商倫理的作法。然而，諮商師對於責任通報與諮商紀錄的保存和調閱兩大議題，則仍存有許多的歧見，尚未統整出一致的因應策略。以下，我們也歸納學校輔導行政人員的焦點訪談結果，瞭解他們與諮商師在輔導學生時的倫理議題。

## 二、輔導行政人員的焦點訪談分析結果

根據焦點團體訪談（表 2），學校輔導行政人員對於與諮商師合作的倫理議題，大致上可以歸納出三個主要方向，包括「諮商保密與分享兒童受輔資訊的議題」、「諮商記錄調閱問題」以及「危機個案或特殊狀況的諮商倫理」等。

### （一）諮商保密和分享兒童受輔資訊議題

多數學校輔導行政人員最關心的合作議題，就是受輔兒童資訊的分享議題。多數參與者表示與諮商師的資訊分享相當流暢，資訊分享的功能之一即是可以讓他們更瞭解受輔兒童，因此得以發揮合作輔導的功能，規劃可行的輔導策略協助兒童。他們不僅期待諮商師分享資訊，也認為合作分享資訊有助於回應家長或導師對於受輔兒童的關切，不應該受限於諮商的倫理保密原則。

多數參與者表示，諮商師在諮商室內進行兒童諮商，但他們在諮商室外必須面對、並回應急於想要瞭解兒童狀況的家長或導師，因此資訊分享很重要。例如：

家長或者是導師一般都會問我們一個問題，到底跟他說了些什麼，你輔導了些什麼？諮商師大部分都會說這是倫理，這是保密的（3-Cs019）。

我們也會想知道，例如是家暴或性侵的個案，諮商師和他晤談的一兩個重點。例如接下來，我們在接觸這些孩子時可以如何和他相處，不會讓孩子覺得尷尬，尤其是級任老師會想知道要如何面對孩子，…如果說諮商師可以給我們一些簡單的建議，才讓我們在經過一些複雜的申請程序後，覺得是值得的。…不然有時候老師或家長來詢問輔導室，我們也不知道，那他們會有所質疑，整個過程就會變成是諮商師和學生的秘密，其他人都不曉得，所以我覺得這個是很必要的（3-Fs076）。

分享資訊在這些合作模式當中，諮商師會直接與家長和導師會談，輔導行政人員則著重行政聯繫與協調。因此，也會提醒諮商師與受輔學生相關的注意事項，也得到諮商師的配合。

像我們學校的情形是，如果是快上國中的個案我們會先提醒諮商師，請他準備結案並填寫結案建議書，結案建議書我們會交給導師。諮商師會跟每位個案的導師、家長會談，甚至有時如果有社工介入也會一起邀請社工來談，這樣就不會有溝通不順暢的問題發生（3\_Ds070）。

大部分輔導行政人員與諮商師在受輔兒童的資訊分享合作上並無困難，不過仍有一位輔導行政人員與新任諮商師出現磨合的問題。該輔導人員抱怨諮商師過度強調諮商保密原則，讓她沒有辦法回應學校老師的問題和發揮輔導的功能。她質疑：

諮商師的底限在哪裡？比方說當老師問的時候是不是可以簡單的告訴我們紀錄，我們可以告訴老師他可以用什麼樣的方法去指導這個小朋友，簡單地來說，是要讚美啦或是什麼。我們每次問他、他就是說不能說。我是一個輔導老師，老師會問我這個孩子現在去那邊怎麼樣，我們真的說不出來…我也曾經問過這個諮商師，他告訴我不能記錄得太完整，我是相信他在保護個案，可是在國小裡面老師都是愛孩子的、都想為孩子做些什麼（3\_Ds021）。

深入探究之後，我們發現這次參與者恰好與先前諮商師訪談中的駐區學校，由於某位合作過的前任臨床心理師曾經讓她影印諮商紀錄，因此當她與新任諮商師溝通時，她期待諮商師給予類似諮商紀錄的資訊，如此，造成她與諮商師的磨合問題。

## （二）諮商紀錄的調閱問題

當諮商師服務完某一學校後，其諮商紀錄的保存和調閱就是學校輔導系統的責任範疇。當學校輔導行政人員面臨來自受輔兒童本身、家長或教師系統、甚或法院調閱諮商紀錄的要求時，他們必須知道如何因應與處理。

當被問及有關諮商紀錄保存和調閱的問題，參與的輔導行政人員多表示諮商紀錄多保存上鎖於「鐵櫃」當中，表示多數學校已經具有諮商紀錄保存的概念。然而，有些學校已經遭遇一些諮商紀錄的調閱問題。例如：有個學校面臨家長因孩子的司法問題需要，向輔導室調閱孩子先前的個案紀錄，而當時主責輔導的諮商師卻已經離職，此時 G 輔導行政人員就不知道應該如何處理。

最近有碰到有個案有開庭的需求，法官來文希望提供資料，這個部分可以提供到什麼程度？…家長要跟對方求償，對方對小孩做了一些事情，所以小孩需要心理諮商，他要據此要求心理賠償。…這個個案有一半是之前的諮商師，之前的諮商師已經離職，也聯絡不到…（4\_Gs172）。

上述情形係由於駐校諮商師屬於約聘性質，而諮商倫理守則中規範諮商記錄應屬諮商保密的一環外，也規範諮商記錄應保存十年；如此，由於駐區心理師係約聘性質，諮商師離職後，學校輔導人員往往不知應該如何回應重要他人或法院調閱諮商記錄的要求。

### （三）危機個案或特殊狀況的諮商同意

當被詢問有關諮商同意書的問題，多數輔導行政人員並無是項困擾，他們相當清楚諮商同意書的必要性。但仍有位中心學校的輔導人員提出，曾經面臨駐區當中的其他輔導行政人員要求諮商師「先諮商、後同意」的狀況、或面臨家長或教師抗拒兒童填具申請書或諮商同意書的狀況：

我們學校有些一、二年級的學生有狀況，導師不願送出來，但家長同意送出來，但是服務申請書規定要班導師填寫才可以送，那要如何辦理？另一個問題是有些班導師遇到比較困難的孩子就馬上送出來認輔，就變成人數很多，我們後來就決定要家長同意書才可以。...所以像這二種情形，有些孩子有問題但導師不送，有些是沒什麼問題卻馬上送出來認輔（3\_Es157）。

有時，同一個案可能牽涉到社政單位的介入，但社工師和諮商師的處理方式不同，致輔導行政人員無所適從，難免覺得挫折或覺得諮商師難以合作。例如，有位輔導行政人員處理校內學生遭受性侵害的案子，通報社政單位時被告知可以就近請駐校諮商師進行處理，但學校諮商師則以沒有家長同意礙難提供諮商服務回應，導致該輔導人員感覺諮商師難以合作的狀況：

以往，性侵個案會有一個委員會（應為家暴中心）、且派用諮商師協助，我們這一次打電話到 113 通報時，他告訴我們如果是很緊急的話，你們學校就有諮商師可以處理即可。可是當我跟諮商師在講這件事情的時候，他就會說家長有沒有同意，還是要遵守一定的程序。因為我覺得這是屬於比較緊急的事件，諮商師應該可以通融...我後來請媽媽簽同意書我再安排，所以又變成隔了一個禮拜...（3-Cs035）。

從以上的受訪資料顯示，輔導行政人員與諮商師合作歷程中，最關注的議題仍為資訊分享的議題，他們期待諮商師能適當的分享兒童與家庭資訊，讓他們能夠適當的回應家長或導師的提問，也期待自己有效能地協助兒童適應；其次，輔導行政人員也期待諮商師更有彈性，協助學校處理危機個案。最後，從分析當中也可以發現，輔導行政人員和社工師都對諮商師駐校有所期待，且有些人員並不清楚諮商師服務所涉及的相關學校法令與諮商倫理問題。

## 討論

本研究透過焦點團體形式訪談具有跨專業合作經驗的駐區諮商心理師與輔導行政人員，藉以探究雙方在合作時面對諮商倫理議題的各自觀點、以及諮商心理師的因應策略。研究結果發現，雙方最關心的倫理議題為資訊保密與分享兒童受輔資訊、諮商同意書取得的議題、以及諮商記錄調閱與保存的議題。至於諮商心理師特別關心、但輔導行政人員未提及則為涉及法律與通報責任的議題。以下根據這些議題進行討論：

## 一、資訊分享的「權衡」與「拿捏」

透過焦點團體的訪談與分析，在國小輔導行政人員和駐區心理師的跨專業合作中，輔導行政人員最關切的問題仍是資訊分享的問題，而諮商心理師感到最常遇到的倫理議題，也是來自輔導行政人員、家長或導師對於分享受輔學生資訊的要求。這與國外針對跨專業合作的研究結果是一致的（Bryan & Holcomb-McCoy, 2004; Dailor & Jacob, 2011），凸顯進入國小場域對未成年當事人進行諮商所遭遇的倫理挑戰，無論中外均有其共通性。

本研究發現，輔導行政人員與諮商心理師對於兒童受輔資訊的分享有極高的共識，均認為分享資訊是必要的。對於輔導行政人員而言，基於在學校輔導系統的角色和功能的要求下，瞭解兒童受輔資訊有助於他們與導師和家長的合作，並有助於未來的追蹤輔導。而對資深受訪諮商心理師而言，他們已經瞭解進入校園與輔導行政人員的跨專業合作當中，資訊分享是重要的，透過分享受輔學生的輔導資訊，形成輔導團隊可以更有效地協助受輔學生。台灣輔導與諮商學會諮商專業倫理守則（2001）在討論與諮詢一節建議諮商師僅與個案關係人討論諮商內容並視實際需要，徵得當事人的同意後審慎處理。該學會於 2015 年通過的學校輔導工作倫理守則中也主張在訊息傳遞與溝通時，學生輔導人員、家長 / 監護人之間溝通訊息時，宜權衡學生隱私權與輔導工作之需要，斟酌提供訊息揭露程度（4.1.1）。美國諮商學會倫理守則（American Counseling Association，簡稱 ACA，2014）在 B.3 節專節討論跨專業合作的資訊揭露議題，其中 B.3.b 條文則建議「當涉及跨專業合作團隊參與個案工作時，個案應被告知團隊的存在與組成、可能的資訊分享與分享資訊的目的。」顯示，台美兩國均認可諮商師與其他專業的合作，在倫理上一致要求應該讓案主知道專業團隊的存在與資訊揭露的範疇。

本研究結果顯示，諮商心理師目前所關注的議題在於如何分享資訊，他們會「權衡」合作對象、受輔學生的最佳權益、分享資訊的必要性等，並「拿捏」資訊揭露的程度。他們會依據合作對象的角色、與受輔學生的關係、及對學生的關切程度，來決定資訊揭露的程度。ACA(2014)建議，當需要揭露案主隱私資訊時，只做最低程度的揭露(B.2.e)。Remley 與 Herlihy (2007) 倡議諮商心理師應基於學生的利益而揭露資訊，這種做法也與美國學校諮商員學會的倫理守則 C2e 條款的精神不謀而合(American School Counselor Association，簡稱 ASCA，2014)，該條文主張為了學生的利益，諮商師應仔細過濾保密資訊，「僅提供『需要知道的資訊』(『need to know』)，必要時諮詢其他學校諮商專業工作者。當涉及資訊分享時，諮商心理師主要的考量仍是受輔學生。」

Corey、Corey 與 Callanan (2013) 建議諮商師在撰寫學校紀錄時，應該避免使用「評價性的語詞」(p.164)。本研究的諮商心理師更精緻的說明如何「拿捏」揭露的資訊，包括揭露個案資訊給輔導行政人員或其他合作對象時，或是撰寫結案報告時皆然，以不評價、中立、正向的語言傳達受輔學生的狀態或需求。這樣的資訊分享頗符合「正向心理學」強調看見學生優勢能力的精神，也符合華人「與人為善」的人性觀。

## 二、未成年當事人的知後同意議題

本研究輔導行政人員與諮商師共同關注的另一項議題是未成年當事人的知後同意議題。第一項普遍的議題是：學校行政人員面對兒童的突發狀況時，希望諮商師能在尚未取得家長同意的狀況下協助評估兒童，而諮商師則擔心此舉可能引發的法律和倫理議題。對於這樣的議題，學生輔導工作倫理守則 1.1.2 (台灣輔導與諮商學會，2015) 建議，學生輔導人員需適切尊重學生及其父母 / 監護人的自由決定權。而該倫理守則 4.3.2 知情同意一節也建議，「學生輔導人員宜獲得學生或家長/監護人對轉介之同意，惟危急或特殊情況下，可依專業判斷先行介入後，再說明轉介之必要性，並於事後取得同意。」

然而，相關倫理守則並未針對學校教師判斷兒童有接受諮商服務之需要，但父母 / 監護人拒絕子女接受諮商的處理。依據學校訂定教師輔導與管教學生辦法注意事項 (2007 年 6 月 22 日) 第 37 條，「學生須輔導與管教之行為係因監護權人之作為或不作為所致，經與其溝通無效時，學校應函報主管教育行政機關、社政或警政等相關單位協助處理。」雖然此舉或可作為當兒童遭遇緊急事件、而父母或監護人不作為的法令救濟程序，然而，本研究諮商師對此議題均採取溝通取代法令的強加策略。ASCA (2010) 的條文點出諮商師在處理兒童議題時與父母的合作的重要性：「專業的學校諮商師尊重父母 / 監護人對孩子的權利與責任，並且努力建立與父母/監護人適當的合作關係，以促進學生的最大發展 (B.1.a)。」由此可知，取得家長或監護人同意下進行諮商，並非只有法律或倫理的考量，更重要的是處理孩子的問題需要家長的合作。王麗斐、杜淑芬、與趙曉美 (2008) 針對駐區心理師進入國小校園的成功輔導策略進行探究，結果發現，多數諮商師歸因成功輔導的關鍵在於與系統合作。

本研究多數諮商師對於這個議題的因應策略，頗具有參考的價值，他們盡可能依據個別的情境做出倫理的判斷與決定，或在輔導行政人員取得家長口頭同意的狀況下進行諮商，或針對兒童的其他重要他人提供協助。他們多認為遇到類似問題，應先尋可能的途徑解決學校的問題，而非直接拒絕。研究者認為諮商心理師應該體認學校校園的生態文化，應避免直接以「諮商倫理」拒絕輔導行政人員對於提供服務的要求。這樣的想法與 Stone 和 Zirkel (2010) 的建議相符，他們建議當諮商倫理與學校的運作系統有所衝突時，諮商心理師應該要深入瞭解學校的運作系統、盡力與校內的行政系統溝通，避免以諮商專業的倫理標準要求其他專業的配合。而這些具體的因應作法與建議也符合 ACA (2014) 對於諮商心理師與其他專業的跨專業合作時出現專業與倫理責任衝突時的問題解決步驟。該協會倫理守則 D 章 1d 條款提供跨專業團隊倫理衝突的解決之道如下：

跨專業團隊中的諮商心理師在考量專業和倫理責任實應同時兼顧整體團隊與個別成員。當團隊決定引起倫理關注時，諮商員需先企圖在團隊中解決這個問題。如果團體成員無法達成解決共識，此時才在與案主權益一致的前提下尋求其他解決途徑。

由於家長與監護人對於兒童的權利與責任，取得家長 / 監護人同意進行諮商是法律和倫理上一致的見解。然而，本研究也發現另一個問題在於兒童本身的同意權。多數諮商師發現兒童事前未被徵詢同意、也未能妥善的告知其權益，他們亦多依循諮商專業倫

理守則的要求告知兒童。ACA(2014)針對強制諮商的個案建議應討論其保密上的限制，在諮商師前應該與案主討論資訊分享的可能範圍與對象，若案主拒絕接受諮商，也應該讓案主了解拒絕諮商的可能後果(A.2.e)。最近，台灣輔導與諮商學會的學生輔導工作倫理守則(2015)已經規範「學生輔導人員需適切尊重學生之自由決定權(1.1.2)」並「宜先使學生瞭解其目的與內涵，及可能的獲益或限制(1.1.2a)」，並「尊重學生有選擇參與與否、退出或中止的權利(1.1.2b)」。這樣的倫理守則的產生，對於學生輔導人員而言，更有所依循。

值得注意的是，本研究也有一所學校的輔導行政人員苦於學校導師阻礙兒童接受諮商的狀況，即便該案例已經取得家長同意。這在諮商倫理的文獻上並不多見，然而依據兩位作者的經驗與觀察，這在我國學校輔導的現場中卻並非特例，包括導師要求孩子「必須」或「不批准」接受諮商、要求孩子僅能在午休時候接受諮商、或拒絕配合孩子的輔導計畫等等。無論中外文獻，學校教師均無權利與責任介入兒童的諮商同意，但在我國國小學校系統，教師轉介是轉介二級介入輔導必要的步驟，因此導致類似本案例的狀況。從實務上看來，發生類似狀況可能與親師衝突、甚或可能的校內系統衝突有關，而孩子成為可能的「代罪羔羊」；即便如此，在家長同意孩子接受諮商轉介的狀況下，教師拒絕轉介可能涉及相當的倫理議題。依據學生輔導法(2014)，導師也是學校輔導的一環，是初級發展性輔導的主要人力。而台灣輔導與諮商學會所通過的學生輔導工作倫理守則(2015)其適用範圍亦包括校長、全體教師、學務人員、參與輔導工作之其他協同輔導人員。未來，如何讓學校相關輔導與協同輔導人員共同注意學生輔導的倫理，並遵循這樣的原則，是輔導系統與人員需要努力的方向。

### 三、 諮商紀錄的保存與調閱

關於諮商紀錄的保存與調閱，諮商師提出遊戲媒材、圖畫是否為諮商紀錄及其保存問題、校長與導師調閱結案報告的議題，而學校輔導行政人員則關注諮商師離職後的諮商紀錄調閱問題。

非談話治療，例如藝術治療、遊戲治療的圖畫、照片與成果是否為諮商紀錄，是否能夠直接給家長或導師參閱？針對學生輔導紀錄的紀錄、保存、公開與運用，學生輔導工作倫理守則(台灣輔導與諮商學會，2015)揭示學生輔導紀錄包括「個別輔導紀錄、團體輔導紀錄、智力或人格等心理測驗結果，及其他以學生輔導需求所提供之專業服務及個案管理記錄等(2.3.1)」，並未明確針對圖畫、照片等明確作出決定。依據Corey等人(2013)，保存臨床紀錄的目的之一在於提供專業標準照護程度的證據。在這樣的原則下，非談話治療仍須做成輔導紀錄是毋庸置疑的。只是，相關輔導紀錄應該如何進行，係直接保留圖畫作為紀錄本身，或另外撰寫書面輔導記錄，也需要進一步釐清。

對於學生本人或家長/監護人調閱輔導紀錄，學生輔導工作倫理守則(台灣輔導與諮商學會，2015)主張「學生本人或家長/監護人欲查閱輔導紀錄時，均應遵守最少量、必要性的揭露原則(2.3.4b)」。對於家長調閱學生資料，本研究多數諮商師並未反映這方面的議題，顯示經過一段時間的磨合，諮商師多已找到因應之道。倒是針對輔導行政

人員以先前心理師分享諮商紀錄而要求新進諮商師比照辦理情事，顯示部分輔導行政人員對於心理師專業的相關法律瞭解不足並誤解跨專業合作的意涵。心理師法（2001）第 17 條明確規定「心理師或其執業機構之人員，對於因業務而知悉或持有個案當事人之秘密，不得無故洩漏。」而第 36 條並針對違反者課以罰鍰之處分。實務上，諮商紀錄即是當事人的秘密的紀錄，法律上明確規範不得無故洩漏。也因此，跨專業合作的資訊分享需要特別的注意其分享範疇與內涵，避免誤觸法律的界線。

此外，許多諮商師反映校長、導師或其他教師調閱結案報告的問題。實務上，結案報告是針對案主議題的追蹤輔導建議，從資訊內容來看，宜視為資訊分享的一部分。對於這個問題，新出爐的學生輔導工作倫理守則也未作出明確的建議。校長、導師或其他教師可以視為輔導團隊的一員嗎？從學生輔導法（2014）所涵蓋的範疇來看，他們都是初級發展性輔導的重要成員，因此，廣義來說，應該可以視為輔導團隊的一員，可以依循跨專業合作的倫理規範處理。此外，由政府和各縣市教育局處經費所支持的心理師入校服務，或也可稱為第三方支付（Third-party payer），而校長為當然之代表人。對於第三方支付，ACA 倫理守則（2014）在 B.3.d.條文中建議，諮商師僅能在個案授權揭露的狀況下提供第三方支付者相關資訊。因此，無論從跨專業輔導團隊觀點或第三方支付觀點，諮商師均需要告知當事人輔導團隊的存在與組成，並與其討論資訊分享的議題。值得注意的是，校長、導師或教師涉入個案諮商轉介、資訊分享的議題，在其他國家的文獻中均不多見。研究者認為可能與我國教育當局對學校輔導工作的重視、我國諮商心理學的發展與教育體系密不可分（Tu & Jin, 2016）、以及教師在我國文化中被期待「傳道、授業、解惑」以及「一日為師、終身為父」等角色有關，值得繼續探究。

此外，本研究輔導行政人員也提及諮商師離職的諮商紀錄調閱問題。ACA（2014）針對諮商師失能、死亡、退休或離業建議，諮商師需要準備個案轉介或紀錄移轉給指定同事或紀錄保管人的計畫。而本研究的案例涉及的是：當諮商師離退後，誰能回應諮商紀錄調閱的要求？本案調閱者為法院，此時應該如何處理？對此，我國各界尚未針對諮商師離退、甚或死亡等，諮商紀錄的調閱議題進行討論，然而實務現場上已經存在相關的議題，值得針對法律與倫理進行相關的探究。

#### 四、跨專業合作的責任通報議題

當涉及兒少保護相關事項，輔導行政人員與諮商師均有通報的責任，此為法律所明確規範。無論諮商專業倫理守則（2001）、學生輔導工作倫理守則（台灣輔導與諮商學會，2015）都建議所屬會員「應就法令規定，循行政程序與必要之溝通，進行通報與後續處理（4.4）」。然而，本研究超過一半的諮商師建議在學校現場工作時，如遇到兒少保案例時，應該與學校輔導人員討論過後再行通報。在此，值得討論的是：當諮商師進入校園服務時發現「疑似兒少保護個案」，而輔導行政人員則持不同評估時，諮商師應如何處理？學生輔導工作倫理守則（台灣輔導與諮商學會，2015）建議：針對專業判斷與法令規定相衝突時，「宜尋求督導或諮詢，謀求解決之道（4.4.1）」研究者認為：學生輔導工作倫理守則固然兼顧專業判斷與法令衝突的處理，然而「尋求督導或諮詢謀求解決

之道」的倫理建議可能造成通報的延誤，此與法令的要求有所衝突。蓋，根據兒童及少年福利法、家庭暴力防治法、性侵害犯罪防治法、兒童及少年性交易防制條例等相關法令責任通報之規定，發現任何疑似兒少保護的學生，應於 24 小時內通報主管機關。

值得注意的是：本研究發現諮商師所提案例中，不乏輔導行政人員對於子女教養的家暴事件有不同的判斷而選擇不通報，甚至有一案例是，輔導人員選擇不通報但直接訓斥家長，雖然事後家長的家暴行為即得到控制，卻顯示相關人員並沒有依據法令行事，然而部分諮商師也看到這類輔導工作在解決問題時的價值。Corey 等人（2013）在其第八版的專業助人工作倫理中建議當法律和倫理有所衝突時，應該堅持遵守法律（p.239），並提醒即便治療師「不確定懷疑是否有根據」而未進行通報時，均可能違反法律或多數學會倫理守則；此外，他們並建議：兒童保護機構是判斷通報與否最有用的資源，或者當有合理懷疑時，直接通報是保護助人者最好的方法（p.236）。

本研究諮商師的討論反映出諮商師在進入校園執行諮商服務時，期待與輔導人員建立相互合作的關係，也反映出學校輔導人員面臨兒少保護事件，特別是子女教養的家暴事件，在執行上面仍有模糊的空間。然而，相關法律條文並沒有模糊的空間，因此，在跨專業合作時應如何處理責任通報事件的不同評估？值得用更大規模的研究繼續了解目前實務現場處理的難題。

## 結論與建議

本研究探究諮商師與學校輔導行政人員在國小場域跨專業合作的倫理議題與因應策略。研究結果發現諮商保密仍為跨專業合作最主要的倫理議題，學校輔導人員期待資訊分享，而諮商師也在實務現場中找出資訊分享的因應策略，例如取得案主同意、依據對象類別進行分享、以正向語言分享資訊等等。在未成年當事人與家長的知後同意議題部分，跨專業合作最常出現的仍是未取得家長同意書的緊急或危機個案介入議題，以及強制未成年當事人諮商的議題，雖然台灣輔導與諮商學會的諮商專業倫理守則與學生輔導工作倫理守則均強調知後同意的重要性，實務執行上仍有落差。此外，對於諮商紀錄的保存與調閱，諮商師關注對於圖畫、照片等非談話性治療的輔導紀錄的保存議題與結案報告的調閱範圍，而學校輔導人員則關心諮商師離職後的調閱與法院調閱的處理問題。最後，對於違反兒少保相關法律「疑似案例」的責任通報也顯示實務現場上的難題與相關倫理守則似乎不足以涵蓋這些實務現場上的議題。

從本研究結果與討論可以發現，雖然台灣輔導與諮商學會之學生輔導工作倫理守則（2015）將其適用對象擴及所有學校輔導工作者與協同輔導人員，本研究顯示跨專業合作的雙方對於學生輔導工作相關倫理議題仍有許多模糊之處，包括資訊分享、諮商紀錄的範疇、保存與調閱、學校行政體系的權限、責任通報的程序等等。因此，研究者建議教育主管機關或各縣市學生輔導與諮商中心應參考本研究結果，擴大與深入瞭解諮商心理師、專任專業輔導人員、與其他專家進入校園工作的各項倫理或其他具爭議性議題，納入工作規範或契約的範疇，藉由契約釐清學校輔導人員與專業人員的角色職責，並藉

機教育合作雙方在學生輔導上的倫理守則，減少合作時的模糊地帶。

本研究對象局限於參加臺北市駐區心理師方案的諮商師與輔導行政人員，由於該方案性質，倫理討論的範圍也受限於個別諮商與諮詢的範圍。近年來，我國學校輔導大幅進展，跨專業合作範圍日益多元，未來可針對其他國小輔導工作內涵，例如團體諮商、心理測驗、家長諮詢，或是常見的議題，如自殘、霸凌、網路交友、中輟等進行倫理的探究，以擴展跨專業的視野。其次，由於目前的法令規範，輔導組長和主任均由一般教師兼任，因此輔導行政人員的訓練背景可能有極大的差異，背景的差異是否造成跨專業合作的問題？或者是否因此影響倫理的對話？可能需要進一步的檢視。

總之，民國 100 年國教法第十條的修正，影響到專任輔導教師的建置，以及各縣市學生輔導諮商中心的設立，及至 2014 年通過學生輔導法，我國輔導三級輔導系統的建制已經趨於完備；對於三級輔導系統的跨專業合作與學校輔導工作的倫理議題，也逐漸被重視。2015 年台灣輔導與諮商學會通過學生輔導工作的倫理守則，更彰顯學校輔導工作的獨特性。台灣輔導與諮商學會倫理守則的網頁上揭示「諮商專業倫理守則的修訂是專業發展的指標」，說明倫理守則並非一成不變的，需要不斷透過實務工作的經驗累積加以驗證與編修，以更符合實務工作者的需要，而這也是本研究的價值所在。

## 參考文獻

- 心理師法（2001 年 11 月 21 日公佈）。
- 方惠生、戴嘉南（2008）。彰化縣專業諮商人員介入國小校園輔導工作實驗方案評估研究。**諮商輔導學報—高師輔導所刊**，89-121。
- 王智弘（1996）。諮商未成年當事人的倫理問題。**國立彰化師範大學輔導學報**，19，287-321。
- 王麗斐、杜淑芬（2009）。臺北市國小輔導人員與諮商心理師之有效跨專業合作研究。**教育心理學報**，41（諮商實務與訓練專刊），295-320。
- 王麗斐、杜淑芬、趙曉美（2008）。國小駐區諮商心理師有效諮商策略之探索性研究。**教育心理學報**，39（3），413-434。
- 王麗斐、趙曉美（2005）。小學輔導專業發展的困境與出路。**教育研究月刊**，134，41-53。
- 台灣輔導與諮商學會（2001）。台灣輔導與諮商學會專業倫理守則。2016/3/3，取自 [http://www.guidance.org.tw/ethic\\_001.html](http://www.guidance.org.tw/ethic_001.html)
- 台灣輔導與諮商學會（2015）。台灣輔導與諮商學會學生輔導工作倫理守則。2016/3/3，取自 [http://www.guidance.org.tw/school\\_rules/content.html](http://www.guidance.org.tw/school_rules/content.html)
- 吳芝儀（2005）。我國中小學校輔導與諮商工作的現況與挑戰。**教育研究月刊**，164，5-15。
- 周雅容（1997）。焦點團體法在調查研究上的應用。**調查研究**，3，51-73。
- 林美珠（2000）。國小輔導工作實施之現況、需要與困境之研究。**中華輔導學報**，8，51-76。
- 洪莉竹（2008）。中學輔導人員專業倫理困境與因應策略研究。**教育心理學報**，39（3），451-472。

- 洪莉竹 (2013)。學生輔導工作倫理守則暨案例分析。台北：張老師文化。
- 張芬芬 (2010)。質性資料分析的五步驟：在抽象階梯上爬升。初等教育學刊，35，87-120。
- 張麗鳳 (2008)。輔導教師專業組織發展與學校輔導工作。輔導季刊，44 (3)，45-51。
- 教育部 (2013a)。教育部補助各直轄市、縣(市)政府辦理輔導人力成效評估報告。臺北市：教育部。
- 教育部 (2013b)。國民小學學校輔導工作手冊。台北市：教育部。
- 游淑華、姜兆眉 (2011)。諮商心理與社會工作在「家庭暴力暨性侵害防治中心」的跨專業合作經驗---從社工觀點反思諮商心理專業。中華輔導與諮商學報，30，24-53。
- 趙文滔 (2015)。中小學輔導教師跨系統合作之成功經驗探究。家庭教育與諮商學刊，19，1-31。
- 趙曉美、王麗斐、楊國如 (2006)。臺北市諮商師國小校園服務方案之實施評估。教育心理學報，37 (4)，345-365。
- 學生輔導法 (2014 年 11 月 12 日公佈)。
- 學校訂定教師輔導與管教學生辦法注意事項 (2007 年 6 月 22 日公佈)。
- Akfert, K. S. (2012). Ethical dilemmas experienced by psychological counsellors working at different institutions and their attitudes and behaviours as a response to these dilemmas. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 12(3), 1806-1812.
- American School Counseling Association (2014). *Ethical standards for school counselors*. Retrieved from <https://www.schoolcounselor.org/asca/media/asca/Resource%20Center/Legal%20and%20Ethical%20Issues/Sample%20Documents/EthicalStandards2010.pdf>
- American Counseling Association (2014). *Code of ethics*. Retrieved from <http://www.counseling.org/docs/ethics/2014-aca-code-of-ethics.pdf?sfvrsn=4>
- Bodenhorn, N. (2006). Exploratory study of common and challenging ethical dilemmas experienced by professional school counselors. *Professional School Counseling*, 10, 195-202.
- Bryan, J., & Holcomb-McCoy, C. (2004). School counselors' perceptions of their involvement in school family community partnerships. *Professional School Counseling*, 7, 162-171.
- Crabtree, B.F. & W. L. Miller. 1992. A template approach to text analysis: Developing and using codebooks. *Doing Qualitative Research*. B. F. Crabtree and W. L. Miller. Newbury Park, CA, Sage Publications: 93-109.
- Charmaz, K. (2000). Constructivist and objectivist grounded theory. In N. K. Denzin & Y. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (2nd ed., pp. 509-535). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Corey, G., Corey, M. S., & Callanan, P. (2013). Issues and ethics in the helping professionals (8<sup>th</sup> ed.). 修慧蘭、林蔚芳、洪莉竹譯。臺北市：新加坡商聖智學習。
- Dailor, A. N., & Jacob, S. (2011). Ethically challenging situations reported by school

- psychologists: Implications for training. *Psychology in the Schools*, 48(6), 619-631.  
doi:10.1002/pits.2057
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Beverly Hill, CA: Sage.
- Miller, W. L., & Crabtree, B. F. (1999). *Doing qualitative research* (2<sup>nd</sup> ed.). London: Sage.
- Paproski, D. L., & Haverkamp, B. E. (2000). Interdisciplinary Collaboration: Ethical Issues and Recommendations. *Canadian Journal of Counseling*, 34(2), 85-97.
- Remley, T. P., & Herlihy, B. (2007). *Ethical, legal, and professional issues in counseling* (Updated 2nd ed.). Upper Saddle River, N.J.: Pearson Merrill Prentice Hall.
- Stone, C. (2005). *School counseling principles: Ethics and law*. American School Counselor Association. Alexandria, VA.
- Stone, C. B., & Zirkel, P. A. (2010). School counselor advocacy: When law and ethics may collide. *Professional School Counseling*, 13(4), 244-247
- Tu, S.-F. & Jin, S. R. (2016). Development and Current Status of Counselling Psychology in Taiwan. *Counselling Psychology Quarterly*, 29, 195-205.

收稿日期：2015 年 7 月 8 日  
一稿修訂日期：2016 年 1 月 26 日  
二稿修訂日期：2016 年 6 月 21 日  
接受刊登日期：2016 年 8 月 7 日

# **Ethical Issues and Strategies for Cross-professional Collaboration between Counseling Psychologists and School Counseling Administrators --The Example of School-based Counseling Psychologists' Services in Taipei**

**Tu, Su-Fen**

Chung Yuan Christian University

**Wang, Li-fei**

National Taiwan Normal University

## **Abstract**

This study aimed to explore the perspectives of school counseling administrators and counseling psychologists providing services in elementary schools regarding the ethical issues occurring in their collaborations. Also, collaborative mechanisms and strategies for school-based counseling psychologists in addressing these ethical dilemmas were examined. The exploratory qualitative research approach was used in analyzing data collected via the focus group method. Five focus groups were conducted, including two groups of school counseling administrators, two groups of counseling psychologists, and one group of experts. Participants included 15 counseling psychologists and 13 school counseling administrators. The average age of counseling psychologists was 39.08, and their average year of providing school-based counseling services was 3.29. For the school counseling administrators, their average age was 44.40 and average years of serving in counseling office was 4.70 years. The data was analyzed following the steps (i.e., open coding, axial coding, and selective coding) of grounded research. Results indicated that counseling psychologists were concerned about four major ethical themes, including confidentiality, information sharing for child clients, legal and mandatory report issues, parental consent and informed consent of child clients, and storage and retrieval of counseling records. For the school counseling administrators, the identified themes included counseling confidentiality and child clients' information sharing, consent to counseling for crisis cases and special situations, and the retrieval of counseling records. Discussions and suggestions are made in the following areas: the balances between information sharing and confidentiality, difficulties and coping strategies for cross-professional collaboration and counseling ethics in educational settings, and the scope of work for school-based counseling psychologists.

**Keywords:** ethical dilemmas, cross-professional cooperation, counseling psychologist, school counseling, school-based counseling service